



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA
EDUCACIÓN

Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de
educación superior, año 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br: Rodriguez Vidal, Eushin Molinsky (ORCID: 0000-0001-6396-1798)

ASESOR:

Dr: Alarcón Díaz, Mitchell Alberto (ORCID: 0000-0003-0027-5701)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA- PERÚ

2020

Dedicatoria:

A mi abuelita, por haberme hecho una mujer de bien y a mi mamá por todo el apoyo y confianza incondicional; ambas han contribuido a mi formación profesional.

Agradecimiento:

A Dios a mi familia, a mi asesor Mitchell Alarcón, a la Institución universitaria donde realicé la investigación y mis aliados por todo el apoyo brindado en la realización de la presente tesis.

Gracias Karen K / Luis E.

PÁGINA DEL JURADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: **RODRIGUEZ VIDAL, EUSHIN MOLINSKY** para obtener el Grado Académico de *Maestra en Administración de la Educación*, ha sustentado la tesis titulada:


CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN ESTUDIANTES DE UNA ESPECIALIDAD DE EDUCACIÓN SUPERIOR, AÑO 2019

Fecha: Lunes 20 de enero de 2020

Hora: 11:45 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE (A): Dra. María del Carmen Emilia Ancaya Martinez

Firma: 

SECRETARIO (A): Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

Firma: 

VOCAL: Dr. Mitchell Alberto Alarcón Diaz

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....

.....

.....

.....

.....



Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....

.....

.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

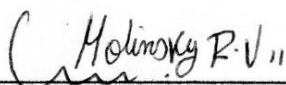
Declaratoria de autenticidad

Yo, Rodriguez Vidal Eushin Molinsky, estudiante de la Escuela de Posgrado del programa Maestría en Administración de la Educación de la universidad César Vallejo, Sede Ate; presento mi trabajo académico titulado: "Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019"; en 102 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de la Educación, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, en conformidad con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en el presente trabajo.
- El presente trabajo de investigación no ha sido presentado completo ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revidado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente u autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 21 de diciembre del 2019



Rodriguez Vidal Eushin Molinsky
DNI: 70071385

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	1
II. Método	10
2.1 Tipo y diseño de investigación	10
2.2 Operacionalización	11
2.3 Población, muestra y muestreo	11
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	12
2.5 Procedimiento	14
2.6 Método de análisis de datos	15
2.7 Aspectos Éticos	15
III. Resultados	16
IV. Discusión	21
V. Conclusión	23
VI. Recomendaciones	24
Referencias	25
Anexos	34
Anexo 1 Matriz de consistencia	34
Anexo 2 Instrumentos	36
Anexo 3 Validez	40
Anexo 4 Fiabilidad	61
Anexo 5 Carta de Presentación	63
Anexo 6 Base de datos	64
Anexo 7 Resultados descriptivos e inferenciales	70
Anexo 8 Constancia de registro del proyecto de tesis	78
Anexo 9 Artículo Científico	79
Anexo 10: Declaración Jurada de autoría y publicación del artículo científico	88
Anexo 11 Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	89
Anexo 12: Pantallazo del Software Turnitin	90
Anexo 13: Formulario de autorización para la publicación de la tesis	91
Anexo 14: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	92

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Número de estudiantes que conforman la población y muestra	12
Tabla 2: Estadística de fiabilidad de la variable calidad de servicio	13
Tabla 3: Estadística de fiabilidad de la variable satisfacción estudiantil	13
Tabla 4: Validez de contenido por expertos del instrumento calidad de servicio	14
Tabla 5: Validez de contenido por expertos del instrumento satisfacción estudiantil	14
Tabla 6: Contrastación de la hipótesis general	17
Tabla 7: Contrastación de la hipótesis específica 1	18
Tabla 8: Contrastación de la hipótesis específica 2	19
Tabla 9: Contrastación de la hipótesis específica 3	19
Tabla 10: Contrastación de la hipótesis específica 4	20

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Diseño descriptivo correlacional	10
Figura 2: Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio	16
Figura 3: Resultados descriptivos de la variable satisfacción estudiantil	17

Resumen

La presente investigación es un trabajo de tipo correlacional teniendo como fin determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019.

La metodología utilizada es de tipo básica, de enfoque cuantitativo, el método es el hipotético deductivo y de diseño descriptivo correlacional. Se trabajó con una muestra de 137 estudiantes de la especialidad de industrias Alimentarias y Nutrición, extraídos de una población de 212. Se aplicaron 2 cuestionarios con una confiabilidad estadística, para la variable “Calidad de Servicio” con 0.887 y para la variable “Satisfacción Estudiantil” con 0.921.

El coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” es igual a ,803 puntos por lo que se determina que existe correlación entre la v_1 y v_2 . Así mismo se encontró relación entre cada una de las dimensiones de la satisfacción estudiantil y la variable calidad de servicio. Los resultados obtenidos aceptan la hipótesis general y las específicas propuestas.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción estudiantil, educación superior.

Abstract

The present investigation is a correlational work with the purpose of determining the relationship between quality of service and student satisfaction in students of a higher education specialty, year 2019.

The methodology used is of the basic type, quantitative approach, the method is the hypothetical deductive and correlational descriptive design. We worked with a sample of 137 students of the specialty of Food and Nutrition industries, extracted from a population of 212. Two questionnaires with statistical reliability were applied, for the variable “Quality of Service” with 0.887 and for the variable “Student Satisfaction ”With 0.921.

The correlation coefficient of “Rho de Spearman” is equal to 803 points, so it is determined that there is a correlation between v1 and v2. Likewise, a relationship was found between each of the dimensions of student satisfaction and the variable quality of service. The results obtained accept the general hypothesis and the specific proposals.

Keywords: Quality of service, student satisfaction, higher education.

I. Introducción

La problemática referente a la V1 en las organizaciones educativas se remonta al siglo XVI y se dio a conocer como una serie de procesos de evaluación y mejoramiento, dándole la mayor importancia al usuario (estudiante) y su satisfacción (Astete, 2018). La calidad educativa y de servicio que se imparte en las universidades, impacta enormemente en el avance de un país, el indicador fundamental para evaluarla es que tan satisfechos se encuentran los estudiantes (Egido, 2015 citado en Surdez, Sandoval, Lamoyi, 2018). La (Unesco, 2014) sugiere a sus asociados considerar como objetivo, el brindar una educación de calidad para todos sin excepción, cuyos aprendizajes se internalicen y formen personas integras. Por su parte, la (OCDE, 2015) menciona que es completamente necesario combinar la teoría y la práctica profesional, abarcando la formación y aprendizaje en el campo laboral, de este modo se prepara y se asegura al estudiante un futuro profesional óptimo y viable (Surdez, Sandoval, Lamoyi 2018). El desafío de la globalización considera a los estudiantes como clientes, por lo tanto, se deben monitorear las necesidades, requisitos y satisfacción de estudiantes, ya que son los principales consumidores de servicios educativos (Usman, Sanuri, Mokhtar 2016).

Thi (2017) en los estudios realizados enfatiza que el rubro educativo universitario es un servicio dominante, por las características que posee, que enfrenta subsidios reducidos y una intensa competencia global; es por ello que necesita continuar reforzando el servicio de alta calidad y satisfacer a sus usuarios para lograr la sostenibilidad de las carreras universitarias. La competitividad y crecimiento en los centros de estudio de nivel superior en el sector público y privado va en aumento, las demandas de calidad de servicio cada vez son mayores; los estudiantes universitarios, exigen una mejor formación y servicio, es por ello que medir la satisfacción de los usuarios (estudiante) que adquieren un servicio, nos da a un diagnóstico de que tan conformes y satisfechos se encuentra la población universitaria Palominos, Quezada, Osorio, Torres y Lippi (2016). Según Thai, Thuy y Thi (2018) afirman que los gerentes universitarios deben comprender los requerimientos y expectativas de sus usuarios para seguir siendo competitivos y sobrevivir entre los proveedores de educación superior; los desarrollos tecnológicos actuales afectan a todos los países del mundo. Adaptarse requiere esfuerzos concentrados por ende las universidades están en primer lugar para evocar el cambio.

Una organización de enseñanza superior y de calidad; promueve el cambio en las naciones, cumpliendo las normas y los estándares (Sefer, Nurdan, Seda, Erkan 2017). Según Mohamed y Mohammed (2018) refieren que las universidades, requieren un medio creativo y efectivo para retener, atraer y fomentar relaciones más fuertes con los estudiantes. Se logra la diferencia cuando se logra la satisfacción voluntaria del usuario. Hoy en día, poseer un grado de estudios superiores es de suma importancia según Alvarado, Morales y Aguayo (2016). En este panorama nuestro país no es ajeno (Astete, 2018). Para Eyzaguirre (2015) la nueva ley universitaria, tiene como fin la formación de profesionales, íntegros, responsables socialmente y conscientes de las necesidades del país. Las enseñanzas que imparten las organizaciones educativas de nivel superior, son consideradas en una escala en proceso de acuerdo al censo de estudiantes aplicada en el 2015 (Astete, 2018). Según Magaña (2017) refiere que se debe buscar el equilibrio entre lo que la comunidad educativa espera de las universidades y lo que estas brindan, por ende se debe propiciar un cambio en el sistema, definiendo objetivos a corto y largo plazo, evaluando las necesidades sociales y el requerimiento del mercado laboral.

Ante los retos a nivel nacional en el sector de educación universitaria, se observa que en la FAN de la UNE – Cantuta, creada en 1998, actualmente con 4 carreras alberga a más de 600 estudiantes, de los cuales 212 son estudiantes de Industrias Alimentarias y nutrición, en los cuales se evidencia un conjunto de disconformidades en aspectos tales como la tangibilidad; es decir existen problemas en la infraestructura y equipos; también con respecto a la fiabilidad en donde se observa limitaciones respecto al cumplimiento del plan curricular, horarios de clases y atención administrativa; así mismo dificultades referidas a la capacidad de respuesta, seguridad y empatía donde un grupo de docentes y de personal administrativo evitan ayudar al estudiante y a los padres de familia. Esto nos lleva a pensar que probablemente se presta un servicio inadecuado y deficiente, lo que repercute de manera negativa en la satisfacción del estudiante y le genera dificultades, para que se desarrollen su labor educativa y se preparen para los retos profesionales del mercado laboral de hoy en día; considerando que todas las universidades buscan el licenciamiento y a acreditación. En tal sentido es necesario conocer la relación entre la V1 y a V2.

Respecto a los antecedentes internacionales, Hernández (2018) y Paredes (2016), afirman que la percepción de la V1 tiene concordancia con el grado de satisfacción estudiantil. Según Fernández, García, & Pérez (2015), concluyeron que la satisfacción estudiantil es el énfasis del bienestar social, donde incide la atención brindada al usuario, resolución de problemas y respuesta a sus inquietudes. Según Moreira, Tachong y Pico (2016), utilizaron como método de investigación el cuantitativo - descriptivo que permite, conocer las peculiaridades más relevantes de las organizaciones o cualquier otro grupo humano que pueda ser estudiado mediante el sistema SERVQUAL. Según Dos Santos (2016) la calidad de servicio se asienta en la organización y se orienta a la aceptación y vivencia del cliente educativo, lo que motiva al estudiante a invitar y promocionar el servicio educativo. Capelleras y Veciana (2001) consideran que la enseñanza es el eje de la calidad de servicio y se mide mediante la adquisición de saberes. Según (Arciniegas y Mejías, 2018) manifiestan que la percepción de los usuarios, se mide en base a la calidad de la experiencia vivida, solución de problemas y respuestas inmediatas, siendo estos indicadores de calidad de servicio.

En el Perú los trabajos previos revisados, según Franco (2017) y Tello (2015) afirman que la V1 en relación con la V2 tiene que ver directamente con el accionar docente y por las buenas habilidades mostradas durante la sucesión de brindar conocimientos, de la misma manera la infraestructura institucional es fundamental. Fernández (2015) y Vera (2017) concluyeron que la calidad de servicio se basa en plantear nuevas estrategias que conduzcan a mejorar la apreciación de la comunidad estudiantil. Otras investigaciones a nivel Perú según Zevallos, Castillo, Garay y Poma (2018) analizaron la satisfacción estudiantil utilizando el método descriptivo, a través de la observación; realizando un sondeo sobre la calidad y servicio que reciben los estudiantes de centros de estudios superiores. Según Astete (2018) en su investigación halló un vínculo verdadero entre las variables de estudio. Así mismo Izaguirre (2015) manifiesta que la organización académica, prevé los tiempos, actividades y objetivos académicos a cumplir y se manifiesta a través del bienestar estudiantil. Gonzales (2018) consideran que todo lo que encierra una buena infraestructura, contribuye a la formación integral de buenos profesionales.

El marco teórico revisado acerca de la calidad nos propone a los autores base Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990) precisan que “la calidad como el camino más efectivo de lograr el crecimiento del negocio. No solo la expansión dentro del mercado, sino a la participación dentro de la misma.” (p.82). De la misma manera Membrano (2004), Druker (1990) y Carman (1990) hacen referencia a la calidad como: una serie de aspectos de gestión empresarial, a través de las cuales el grupo humano se fortalece en eficiencia y la empresa se vuelve más eficaz y rentable, ya que el proveedor y el usuario logran satisfacer sus expectativas, la calidad encierra todas las condiciones necesarias para lograr que el usuario pague por el producto o servicio recibido, es decir la perspectiva del producto y del consumidor. Respecto a la primera variable de estudio Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990) definen “La calidad de servicio es un tipo de actitud, relacionada, aunque no equivalente a la satisfacción, que se describe como el grado y dirección de las discrepancias entre las percepciones y las expectativas del consumidor acerca del servicio.” (p.23). De la misma manera Zeithaml y Bitner (2002) consideran que el cliente al gozar de un servicio o un bien adquirido interactúa con la empresa y este es el momento de la verdad.

Según Vergarra, Garavito, Guerra y Posso (2015) refieren que la calidad del servicio, en efecto es la disimilitud entre lo que el cliente se imagina y la apreciación de lo adquirido. Para Chandra, Ng, Chandra y Priyono (2018). La calidad del producto es una preocupación; pero la del servicio es mucho mayor; es importante medir y controlar con cautela la calidad del servicio. Las universidades son industrias del conocimiento y el saber, por ende, deben proporcionar la mejor experiencia de calidad. Las expectativas, percepción de los usuarios, es el referente más confiable. Así mismo Mahmood, Husain, Eric y Mang (2018) refieren que la comercialización de las instituciones universitarias, desarrollan estrategias competitivas con el fin de asegurar clientes, la calidad del servicio es una fuente de ventaja competitiva, los esfuerzos se centran en adoptar enfoques holísticos más centrados en el estudiante con el fin de lograr el desarrollo de una marca universitaria, en el ámbito de nivel superior según Sabatayeva, Saduov, Madiyarova, Jempeissova, Selezneva, Shtiller y Fursova (2018) hacen mención que optimizar el servicio al cliente ha sido siempre un objetivo importante para la gestión de las organizaciones en general.

Las dimensiones de la V1 serán consideradas en base a la propuesta teórica de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990) que mediante la escala SERVQUAL se conoce el nivel de satisfacción del usuario, mediante las siguientes dimensiones: d1: tangibilidad; son los aspectos físicos del establecimiento, equipamiento, material de correspondencia y recursos humanos. d2: fiabilidad; es la idoneidad de brindar el bien ofertado de forma fidedigna y precavida. d3: capacidad de respuesta; es la aptitud de servicio e intención de apoyar voluntariosamente, agilizando la atención. d4: seguridad; es el entendimiento, interés y predisposición que muestran los funcionarios, lo cual transmite tranquilidad y determinación. d5: empatía; es el interés particular por un individuo. Según Gonzales (2017) refiere que se debe pensar y aplicar estrategias de mejoramiento continuo evaluando, el servicio de calidad que ofrece una universidad peruana. Según Carbajal (2017) sostiene que si los consumidores de un servicio son atendidos de acuerdo a los modelos óptimos de calidad; se sentirán satisfechos por la atención que reciben. Por otro lado, Cerna (2017) manifiesta que se debe buscar apoyo, con el propósito de consolidar y adquirir opciones de mejora del servicio.

Nolazco (2017) por su parte refiere que existen desigualdad en las instituciones educativas privadas y públicas; con respecto a la V1 que se ofrece, ya que las instituciones privadas trabajan por mantener estándares de calidad A1 y a las públicas, deben poner todo su esfuerzo y seguir trabajando de manera constante y continua con el objetivo de mejorar la calidad y el servicio educativo. Eyzaguirre (2015) sostiene que la insatisfacción, en el caso del servicio académico, entorpecerá el adiestramiento profesional del universitario, y su formación no será la adecuada para enfrentar los retos del campo laboral. Según Franco (2016), para convencer y satisfacer al estudiante se requiere una serie de requerimientos, ya que nada es suficiente, en estos tiempos el campo educativo es tan amplio y la competencia es cada vez mayor, es por ello que se deben incorporar nuevas y mejores estrategias que garanticen un servicio de calidad. Así mismo Vélez, Schiefelbein y Valenzuela (1994), mencionan que los elementos palpables y perceptibles como: aulas, ambientes, equipos, etc. Son muy importantes y contribuyen al afianzamiento del servicio de calidad en todo centro de estudio superior; un buen servicio de calidad y una imagen corporativa son las dos construcciones que definen la satisfacción estudiantil.

En lo que se refiere a la segunda variable de estudio Mejías, y Martínez (2009) definen “la Satisfacción como la percepción que tiene éste del grado en que se le han cumplido sus requisitos; de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas.” (p.33). De la misma manera en la Norma ISO 9000 (2005), hacen referencia a la Satisfacción, como la captación del usuario y el nivel de aceptación lo que se evidencia en la conformidad y cumplimiento de expectativas. Según Hassan, Shamsudin, Asyraf, Mustapha, Jaafar, Firdaus, Shukri, Karim, Ahmad (2019) mencionan que la principal preocupación es satisfacer al estudiante, ya que este definirá el éxito o el fracaso de la operatividad institucional. Así mismo Mejías, y Martínez (2009) definen “la satisfacción estudiantil como el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos” (p.34). De la misma manera (Moliner, Galarza, Gil y Fuentes 2015 y Rosales & Maya 2018 citados en Flores, Flores, Fernández, 2019) consideran, que la primacía de una empresa es complacer las exigencias del usuario, ya que un cliente insatisfecho daña la imagen.

A su vez Afán, Usu y Jamal (2019) mencionan que los estudiantes tienen muchas expectativas, tales como oportunidades de empleo, desarrollo profesional, satisfacción y orgullo como estudiantes universitarios. Un universitario debe gozar de beneficios mayores. Las dimensiones de la V2 serán consideradas a partir del aporte teórico de Mejías, y Martínez (2009) quienes trabajaron una propuesta de instrumento que permite tazar la satisfacción de los estudiantes, consideraremos las siguientes dimensiones: d1: enseñanza, es considerada como la aplicación de métodos, en las cuales se emplean técnicas, estrategias y son medidas a través de la evaluación por el docente conductor, el cual transmite conocimientos.d2: organización académica, se refiere a la disposición, atención que se brinda a la comunidad educativa, los agentes involucrados es el personal administrativo y docente, estos deben demostrar veracidad y transparencia al proporcionar el servicio.d3: vida universitaria, se considera la promoción de actividades extracurriculares, donde los estudiantes puedan identificar sus habilidades y capacidades.d4: infraestructura y servicios universitarios, es el aspecto físico, condición operativa de equipos y buena articulación de los servicios estudiantiles.

Tsai (2017) menciona que la pedagogía influye en la evolución del saber y la enseñanza, por consiguiente, el avance cognitivo y afectivo de los estudiantes y sus percepciones sobre el servicio, se consideran según los resultados del aprendizaje, centrándose en la experiencia y la satisfacción del usuario. Así mismo Napitupulu, Rahim, Abdullah, Setiawan, Abdillah, Ahmar, Simarmata, Hidayat, Nurdiyanto y Pranolo (2018) refieren que el rubro universitario; necesita mejoras continuas con respecto a la VI ya existente, ya que estos respaldan el éxito de las actividades de aprendizaje y mejoran la satisfacción y experiencia del usuario. Así mismo Annamdevula y Shekhar (2016) mencionan que la educación superior puede lograr una mejor comprensión de las expectativas de los estudiantes abarcando aspectos como la enseñanza, servicios administrativos, instalaciones académicas, infraestructura, servicios de apoyo, etc. El servicio vivido por el estudiante es un antecedente clave para la motivación. Según Ojiambo y Wafula (2017) refieren que los factores académicos son más importantes que los administrativos, la efectividad de la calidad de los cursos y la enseñanza es fundamental, sin embargo, los aspectos administrativos son más perceptibles.

Respecto a la satisfacción estudiantil, en sector educativo superior (Álvarez y Vernaza, 2013), refieren que la satisfacción de los estudiantes permitirá identificar aspectos positivos y negativos, lo cual permitirá la aplicación de estrategias de mejora en la educación. Según Sánchez (2018), menciona que medir la satisfacción estudiantil es un pilar elemental de la calidad de servicio en las universidades colombianas. Así mismo Arce (2018), El estudiante es el principal usuario de la universidad, es decir es el principio y el fin de las actividades universitarias, su nivel de conformidad es indicador de la buena calidad de servicio. Según Green (2016) refiere que los estudiantes interactuarán y experimentan diversos grados de servicios. Las expectativas de servicio del cliente y el servicio percibido, se define entre lo que se espera y lo que se recibe. Manik y Sidharta (2017) menciona que es necesario conocer una estrategia para entender las necesidades y deseos de los estudiantes y de este modo satisfacer las necesidades. Las universidades al proporcionar un servicio, son consideradas un negocio cuyo núcleo es el estudiante (consumidor). La satisfacción del estudiante depende del elemento de servicio provisto por la universidad.

Según Abdulssalam (2017) las universidades enfrentan presiones para aumentar el valor de sus actividades y promoción de las mismas, un mejor servicio es sinónimos de inversión y esfuerzo, en busca de la satisfacción y el interés. Según Saima, Moosa, Imam y Ahmed (2017) refieren que las universidades aspiran a tener estudiantes contentos, para que puedan lidiar con las presiones académicas de sus estudios y prosperar profesionalmente. Kemal, Oktay, Özen, Karaaslan y Yusuf (2018) mencionan que lograr la satisfacción del estudiante es un reto mayor para todas las universidades, ya que este vive las experiencias y disfruta la efectividad académica recomendando oralmente las experiencias vividas, lo cual tiene un efecto multiplicador y fideliza a los usuarios. El problema general de la presente tesis es el siguiente ¿Cuál es la relación que existe entre la V1 y la V2 en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019?, del mismo modo se plantearon los problemas específicos ¿Existe relación entre las dimensiones enseñanza, organización académica, vida universitaria e infraestructura y servicios universitarios con la V1 en estudiantes de una especialidad de educación superior año 2019?.

Referente al objetivo general es definir la relación que existe entre la V1 y la V2 en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019 y los objetivos específicos giran en torno a determinar la relación que existe entre las dimensiones, enseñanza, organización académica, vida universitaria e infraestructura y servicios universitarios con la variable calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019. En cuanto a la hipótesis general se planteó lo siguiente, existe relación entre la calidad de Servicio y la Satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019, respecto a las hipótesis específicas se planteó lo siguiente, existe relación de las dimensiones, enseñanza, organización académica, vida universitaria e infraestructura y servicios universitarios con la variable calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educación superior año 2019. La justificación a nivel teórica, tiene como objeto especificar los parámetros de la V1 y la V2 a nivel superior, cogiendo como referencia dimensiones e indicadores de autores base para cada variable de estudio. La investigación se justifica, como base para definir las acciones de mejora y decisiones a tomar según los resultados obtenidos, a fin de encontrar un equilibrio entre la V1 y V2.

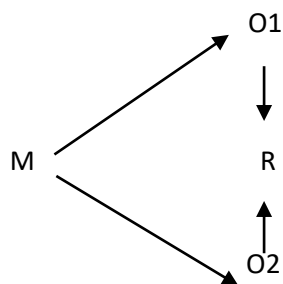
A nivel práctico en la presente tesis, se pretende dar conocer la interrelación que existe entre las variables de estudio, a través de la aplicación de 2 instrumentos de recolección en los cuales se consideran preguntas significativas, que permitirán alcanzar resultados para el logro de metas a nivel del servicio de calidad y la satisfacción estudiantil. La investigación fue factible y se tuvo el visto bueno del centro universitario, para la aplicación de los instrumentos. A nivel metodológico, aplicaremos el método correlacional, empleando la técnica de la encuesta y así poder referir el vínculo entre las variables y la correspondencia existente entre los indicadores, el método utilizado nos da la libertad de recoger la información en determinados momentos, dicha investigación servirá como guía para posteriores investigaciones relacionadas al tema, así mismo servirá para la meditación y ejecución de cambios que contribuyan a la de mejora continua, ya que daremos a conocer que tan satisfechos están los universitarios con los servicios que reciben actualmente, por parte de su centro de estudios; de este modo se tendrá un panorama claro donde se consideren los aspectos a mejorar, según la percepción estudiantil de estudiantes de una facultad de nivel superior.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo que según Bernal (2006) es tazar de manera numérica las características del problema estudiado, así mismo se encuadra en el paradigma positivista. Para Guba y Lincoln (1994) es la orientación de las investigaciones, las cuales se evidencian en los fenómenos explorados, creando conjeturas y controlándolos. Es una investigación de tipo básica y método hipotético deductivo que para Sánchez y Reyes (2015) es la recopilación de datos reales cuyo propósito es fortalecer el saber científico y hallar conocimientos innovadores, que a través de la contrastación de las hipótesis, se corroboran los objetivos llegando a las conclusiones. El diseño de la investigación es el descriptivo correlacional, no experimental que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) consideran que la intención es describir y considerar la interrelación de las variables en un momento determinado.

Gráfica del diseño



Dónde:

O1: Variable 1, calidad de servicio

O2: Variable 2, satisfacción estudiantil

Figura 1: Diseño descriptivo correlacional

Nota: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

2.2 Operacionalización de las variables

2.2.1 Variable 1: calidad de servicio

- A. Definición conceptual según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990) definen “La calidad de servicio es un tipo de actitud, relacionada, aunque no equivalente a la satisfacción, que se describe como el grado y dirección de las discrepancias entre las percepciones y las expectativas del consumidor acerca del servicio.” (p.23).
- B. Definición Operacional: En la operacionalización se consideran dimensiones e indicadores del modelo propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990) estos autores consideran cinco indicadores para la dimensión 1, tres para la dimensión 2, dos para la dimensión 3, uno para la dimensión 4 y 5. Considerando 31 ítems en total, con tres escalas: siempre, a veces y nunca.

2.2.2 Variable 2: satisfacción estudiantil

- A. Definición conceptual según Mejías, y Martínez (2009) definen “la satisfacción estudiantil como el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos”. (p.34)
- B. Definición Operacional: En la operacionalización se consideran dimensiones e indicadores del propuestos por Mejías, y Martínez (2009) consideran tres indicadores para la dimensión 1, cuatro para la dimensión 2, dos para la dimensión 3 y cinco para la dimensión 4. Considerando 31 ítems en total, con tres escalas: siempre, a veces y nunca.

2.3 Población, muestra y muestreo

Echevarría (2016) define la población como el acervo total de sujetos u objetos involucrados en lo que se quiere investigar y se deslinda de los objetivos propuestos. Del mismo modo refiere que la muestra es una proporción representativa de la población y el muestreo es la técnica utilizada. En la presente tesis la población está representada por 212 universitarios inscritos en la especialidad de Industrias Alimentarias y Nutrición, cuya muestra equivale a 137

estudiantes y se aplicó el muestreo aleatorio simple, según (Otzen y Manterola 2017), es la posibilidad que tienen todos los individuos de la población de ser parte de la muestra a estudiar, sin excepción.

Tabla 01

Número de estudiantes que conforman la población y muestra.

Semestre	Número de estudiantes	Muestra
2do ciclo	41	31
4to ciclo	37	26
6to ciclo	40	30
8vo ciclo	42	25
10 mo ciclo	39	20
complementario	13	5
TOTAL	212	137

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Instrumentos

Se empleó la técnica de la encuesta que según López y Fachelli (2015) es la exploración a través de la cual se buscan de los sujetos inmersos en la investigación, considerando interrogantes con el propósito de medir cuantitativamente. El instrumento a utilizar será el cuestionario, según Meneses y Rodríguez (2016) es un mecanismo continuo mediante el cual se formulan cuestionamientos con la intención de recoger información, basada en el tratamiento cuantitativo.

En la presente investigación se aplicaron dos cuestionarios el primero llamado “Calidad en el servicio” que fue propuesta por Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año 1993, los cuales consideraron 22 ítems y luego fue adaptada por la Br. Nilda Cueva en el año 2016, la cual considero 35 ítems agrupados en 5 dimensiones, las cuales presentan una escala del 1 a 5. El cuestionario aplicado se

realizó ajustes en base a lo que pretendo investigar, considerando 31 ítems y 5 dimensiones.

El segundo cuestionario denominado “cuestionario de satisfacción estudiantil” fue propuesto por el Mg. Omar Eyzaguirre (2015) quien considera 58 ítems y una valoración del 1 al 3; este a su vez tomo como referencia las dimensiones e indicadores propuesto por Mejías, y Martínez en el año 2009, para a presente investigación se están considerando 31 ítems y 4 dimensiones (Ver anexo # 2).

2.4.2 Confiabilidad:

Según Landeau (2007) es el nivel de consistencia y coherencia del instrumento, por el producto resultante al ser aplicado en reiteradas veces a la muestra. De este modo en la presente tesis se empleará el alfa de cronbach.

Tabla 2

Estadística de fiabilidad de la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	31

Los resultados de la prueba de confiabilidad muestran un ,887 lo cual evidencia la confiabilidad del instrumento.

Tabla 3

Estadística de fiabilidad de la variable satisfacción estudiantil

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	31

Los resultados de la prueba de confiabilidad muestran un ,921 lo cual evidencia la confiabilidad del instrumento.

2.4.3 Validez

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la validez es el nivel en el que un instrumento mide las variables de estudio; en la presente tesis se emplearon dos instrumentos que fueron validados según el juicio de 3 expertos, conocedores de temas educativos y de investigación; dando como veredicto; que ambos instrumentos muestran validez y pueden ser aplicados. (Ver anexo 3).

Tabla 4

Validez de contenido por expertos del instrumento calidad de servicio

Nº	Experto	Calificación
1	Mg. Jesús, Gamarra Canorio	Aplicable
2	Mg. Edith Rosa, Ruiz Guerrero	Aplicable
3	Dr. Mitchell Alberto, Alarcón Díaz	Aplicable

Fuente: Certificado de validez

Tabla 5

Validez de contenido por expertos del instrumento satisfacción estudiantil

Nº	Experto	Calificación
1	Mg. Jesús, Gamarra Canorio	Aplicable
2	Mg. Edith Rosa, Ruiz Guerrero	Aplicable
3	Dr. Mitchell Alberto, Alarcón Díaz	Aplicable

Fuente: Certificado de validez

2.5 Procedimiento

Para comenzar con la recolección de información de la presente tesis, se solicitó la autorización del decano de la facultad de Agropecuaria y Nutrición, por medio de una carta de presentación (Ver anexo #5), recibiendo la autorización para la aplicación de los instrumentos (ver anexo #6); luego se identificó a las promociones

de la especialidad de industrias alimentarias alimentaria y nutrición y se procedió a la aplicación de los instrumentos, los cuales han sido validados (ver anexo #3) y puestos a prueba de confiabilidad (ver anexo #4).

2.6 Método de análisis de datos

Se empleó la estadística descriptiva que para García y Matus (2013) es la aplicación mediante la cual se encuentran descripciones de información numérica. Y a su vez se empleó la técnica inferencial que para Hernández, Fernández y Baptista (2014) es la estadística que generaliza los datos de manera completa o parcial.

Se empleó el programa SPSS 23.0, así mismo se trabajó una base de datos en el software Excel.

2.7 Aspectos éticos

Se siguieron los parámetros de la universidad, se tramito la solicitud para la aplicación de la investigación, la muestra encuestada se conserva en el anonimato. Las fuentes consultadas fueron citadas y referenciadas.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

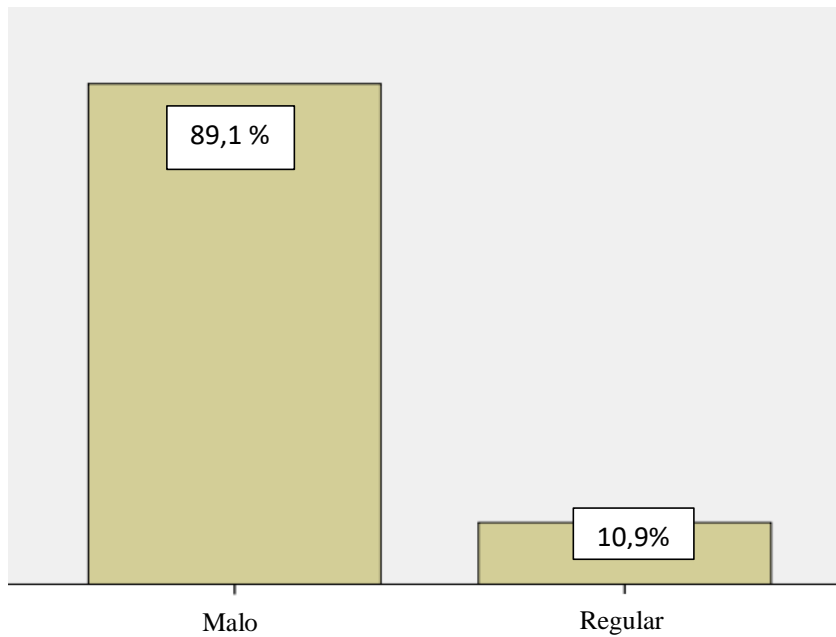


Figura 2. Resultados descriptivos de la variable 1 calidad de servicio

Los resultados descriptivos de la figura 1 (ver tabla en anexo #8) muestran que la calidad de servicio tiene un 89,1 % (nivel malo) y un 10,9 % (nivel regular).

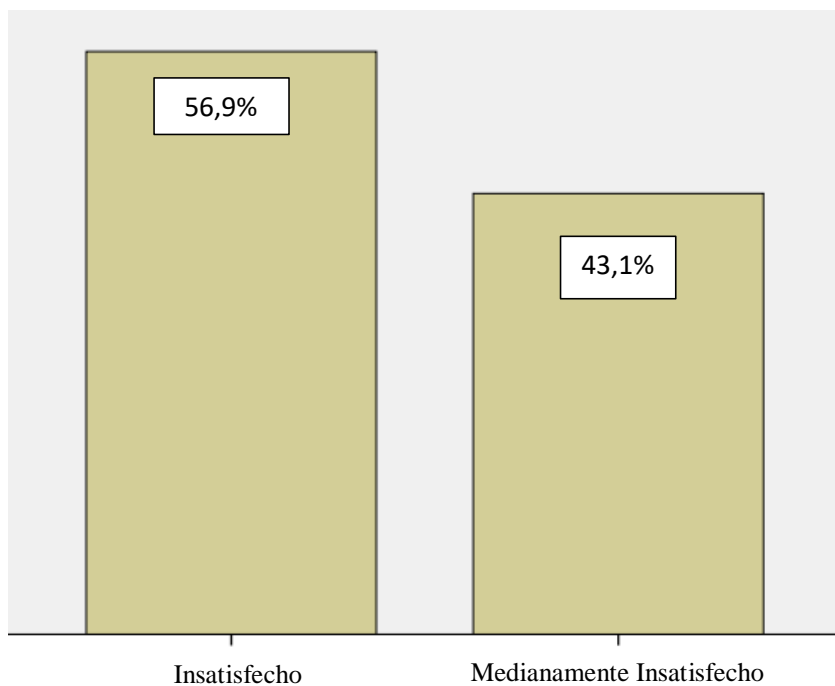


Figura 3. Resultados descriptivos de la variable 2 satisfacción estudiantil

Los resultados descriptivos de la figura 2 (ver tabla en anexo #8) muestran que la satisfacción estudiantil tiene un 56,9 % (nivel insatisfecho) y un 43,1 % (nivel medianamente satisfecho).

Los resultados descriptivos por dimensiones se hallan en el anexo #8.

3.2 Resultados Inferenciales

Contrastación de la hipótesis general

Ho: No existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019.

Ha: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019.

Tabla 6

Resultados de la contratación de hipótesis general

			Calidad de servicio	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,803**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	137	137
	Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	137	137

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS V.25

Los resultados estadísticos de la contratación de la hipótesis general muestran un p valor ,000 (menor a ,05) y un Rho= ,803. Se concluye que existe relación entre la v1 y v2. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

3.3 Contratación de las hipótesis específicas

Contratación de la hipótesis específica uno

Ho: No existe relación entre la enseñanza y la calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educación superior año 2019.

Ha: Existe relación entre la enseñanza y la calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educación superior año 2019.

Tabla 7

Resultados de la contratación de la hipótesis específica uno

			Calidad de servicio	d1 enseñanza
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,737**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	137	137
	d1 enseñanza	Coefficiente de correlación	,737**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	137	137

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS V.25

El resultado estadístico de la contratación de la hipótesis específica 1 muestran un p valor ,000 (menor a ,05) y un Rho= ,737. Se concluye que existe relación entre la d1 y v1. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Contratación de la hipótesis específica dos

Ho: No existe relación entre la organización académica y la calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educación superior año 2019.

Ha: Existe relación entre la organización académica y la calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educación superior año 2019.

Tabla 8

Resultados de contrastación de la hipótesis específica dos

			Calidad de servicio	d2organización
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,613**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	137	137
	d2 organización	Coeficiente de correlación	,613**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	137	137

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS V.25

El resultado estadístico contrastación de la hipótesis específica 2 muestran un p valor ,000 (menor a ,05) y un Rho= ,613. Se concluye que existe relación entre la d2 y v1. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Contrastación de la hipótesis específica tres

Ho: No existe relación entre la vida universitaria y la calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educación superior año 2019.

Ha: Existe relación entre la vida universitaria y la calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educación superior año 2019.

Tabla 9

Resultados de la contrastación de la hipótesis específica tres

			Calidad de servicio	d3vida universitaria
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,545**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	137	137
	d3vida universitaria	Coeficiente de correlación	,545**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	137	137

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS V.25

El resultado estadístico de la contrastación de la hipótesis específica 3 muestran un p valor ,000 (menor a ,05) y un Rho= ,545. Se concluye que existe relación entre la d3 y v1. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Contrastación de la hipótesis específica cuatro

Ho: No existe relación entre la infraestructura, servicios universitarios y la calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educación superior año 2019.

Ha: Existe relación entre la infraestructura, servicios universitarios y la calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educación superior año 2019.

Tabla 10

Resultado contrastación de la hipótesis específica cuatro

			Calidad de servicio	d4 infraestructura
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,714**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	137	137
	d4infraestructura ,servicios universitarios	Coeficiente de correlación	,714**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	137	137

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS V.25

El resultado estadístico de la contrastación de la hipótesis específica 4 muestran un p valor ,000 (menor a ,05) y un Rho= ,714. Se concluye que existe relación entre la d4 y v1. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

IV. Discusión

La hipótesis general de la presente investigación estuvo dirigida a constatar la relación entre las V1 y la V2, teniendo como resultado una relación significativa de ($p=,000$) y un $Rho= ,803$. Es decir, si existe relación entre la V1 y V2. Este resultando tiene similitud con la tesis de Astete (2018) quien define que existe correlación significativa entre la V1 y la V2 siendo su valor de significancia ($p=,000$) teniendo en cuenta que la regla estadística ($p =,000 < 0.05$) y se acepta la H_a . Así mismo Fernández (2015) y Vera (2017) consideran que la V1 se ha de mantener mediante la continuidad de estrategias de mejora. Según Zevallos, Castillo, Garay y Poma (2018) en su investigación descriptiva encontraron relación significativa entre la V1 y V2. Según Hernández (2018) y Paredes (2016) Sostienen que la V1 y V2 tienen concordancia. Según Moreira, Tachong y Pico, (2016) en su estudio utilizaron el método cuantitativo – descriptivo, con el fin de conocer lo más relevante de la comunidad educativa. (Mejías, y Martínez, 2009) afirma que la satisfacción de un universitario se refleja en el estado de ánimo que muestra con frente a su centro de estudios, es decir la captación de la calidad de servicio.

La hipótesis específica 1 estuvo dirigida a constatar la relación entre la dimensión enseñanza y la V1, teniendo como resultado una relación significativa de ($p=,000$) y un $Rho= ,737$. Es decir, si existe relación entre la dimensión enseñanza y la V1. Dichos resultados tienen semejanza con el documento de (Capelleras y Veciana, 2001), quienes concluyeron que la enseñanza y la calidad de servicio tiene efecto positivo, por ende existe correlación entre la enseñanza y V1, siendo su valor de significancia ($p=,000$) con Índice de Kaiser-Meyer-Olkin $KMO=,860$. A si mismo Franco (2017) y Tello (2015), afirman que ambas variables mantienen relación, considerando aspectos educativos y físicos. Eyzaguirre (2016), menciona que la V2 en gran medida depende de la formación académica y de la enseñanza que recibe, lo cual garantiza competitividad profesional.

La hipótesis específica 2 estuvo dirigida a constatar la relación entre la dimensión organización académica y la V1, teniendo como resultado una relación significativa de ($p=,000$) y un $Rho= ,613$. Es decir, si existe relación entre la dimensión organización académica y la V1. Dichos resultados tienen semejanza la tesis doctoral de Izaguirre (2015), quien concluye que la organización académica y la calidad de servicio tiene efecto

positivo, por ende existe correlación entre la organización académica y V1, siendo su valor de significancia ($p=,000$). Según Dos Santos (2016). La organización es el eje de toda comunidad educativa superior, donde inciden variantes significativas. Cerna (2017), La intención de consolidar y perfeccionar la calidad de servicio, se enmarca dentro de una buena organización académica, donde se evalúen todos los aspectos académicos y administrativos.

La hipótesis específica 3 estuvo dirigida a constatar el vínculo entre la dimensión vida universitaria y la V1, teniendo como resultado una relación significativa de ($p=,000$) y un $Rho= ,545$. Es decir, si existe relación entre la vida universitaria y la V1. Este resultando tiene similitud con el artículo de (Arciniegas y Mejías, 2018), quienes concluyeron que existe relación significativa buena entre la vida universitaria y la calidad de servicio siendo su valor de significancia ($p=,000$) y un $Rho= ,401$.

Teniendo en cuenta que la regla estadística ($p =,000 < 0.05$) y se acepta la H_a . Según Fernández, García, & Pérez (2015) Sostienen que la resolución de problemas y la pronta respuesta a las inquietudes estudiantiles forman parte del bienestar social dentro de una institución superior. (Zeithaml, Parasuraman, y Berry 1990), mencionan que el apoyo voluntario y la buena atención de los prestadores del servicio, aminoran los tiempos de la atención y resuelven los inconvenientes de manera efectiva.

La hipótesis específica 4 estuvo dirigida a constatar la relación entre la dimensión infraestructura y la V1, teniendo como resultado una relación significativa de ($p=,000$) y un $Rho= ,714$. Es decir, si existe relación entre la dimensión infraestructura y la V1. Dichos resultados tienen semejanza con la tesis de (Gonzales 2018), concluyo que entre la infraestructura y la calidad de servicio, existe relación positiva, siendo su valor de significancia ($p=,000$), con índice de correlación de Pearson $r=,247$.

(Vélez, Schiefelbein, Valenzuela 1994), mencionan que la infraestructura es un todo visible y perceptible que influye en la vida universitaria y se manifiesta a través de la satisfacción estudiantil, generando un impacto optimo con respecto a la calidad de servicio.

V. Conclusiones

Primera

De acuerdo al objetivo general. Se llegó a la conclusión que existe relación entre la calidad de servicio y la Satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior en una universidad pública de Lima; ($p=,000$; $\rho=, 803$).

Segunda

De acuerdo al primer objetivo específico. Se determina que existe relación entre la enseñanza y la calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educación superior en una universidad pública de Lima; ($p=,000$; $\rho=, 737$).

Tercera

De acuerdo al segundo objetivo específico. Se determina que existe relación entre la organización académica y la calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educación superior en una universidad pública de Lima; ($p=,000$; $\rho=, 613$).

Cuarta

De acuerdo tercer objetivo específico. Se determina que existe relación entre la vida universitaria y la calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educación superior en una universidad pública de Lima; ($p=,000$; $\rho=, 545$).

Quinta

De acuerdo cuarto objetivo específico. Se determina que existe relación entre la infraestructura, servicios universitarios y la calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educación superior en una universidad pública de Lima; ($p=,000$; $\rho=, 714$).

VI. Recomendaciones

Primera. Se propone a los directivos, seguir fortaleciendo las condiciones de un servicio de calidad, mediante estrategias y acciones de mejora; involucrando en todo momento a la comunidad educativa, de este modo se trabajará de manera conjunta en busca de lograr mejores y mayores satisfacciones.

Segunda. Se sugiere reforzar e innovar los contenidos teóricos, aplicando diferentes metodologías de enseñanza en las prácticas pre profesionales, así mismo se debe incentivar a las actividades recreativas con el fin de crear lazos entre estudiantes y docente, lo cual es indicador de satisfacción estudiantil.

Tercera. Se debe fortalecer la organización académica, con el fin de mejorar continuamente y de aplicar medidas que permitan tomar decisiones acertadas; así mismo se debe trabajar de manera conjunta, con el objetivo de cumplir las metas propuestas.

Cuarta. Se recomienda aplicar encuestas anónimas e inopinadas a los estudiantes y público en general, con el fin de conocer sus expectativas y opiniones con respecto a la atención que reciben y poder saber que tan efectiva es la capacidad de respuesta de docentes y personal administrativo.

Quinta. Se recomienda seguir trabajando en mejorar la infraestructura, implementar las aulas, laboratorios, etc. De este modo se conseguirá alcanzar las expectativas de los universitarios y se les brindará un ambiente adecuado para que pueda formarse de manera óptima.

Referencias

Astete, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco* (tesis magistral). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/38dZxmf>

Afán, M. Usu, I. Jamal, M. (2019). The Role of Service Quality on Building Student Satisfaction. *Journals American Journal of Economics*. 9(1), 17-20.

Recuperado de <https://doi: 10.5923/j.economics.20190901.03>

Alvarado, E. Morales, D. Aguayo, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de la Educación Superior*. 45(180), 55–74.

Recuperado de <https://bit.ly/2YzV357>

Alvarez, J. Chaparro, E. Reyes, D. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. 13(2), 5-26.

Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>

Arciniega, O y Mejías, A. (2016). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Revista Comunicación*. 8(1), 1-12. Recuperado de <https://bit.ly/36cq5CA>

Annamdevula, S. Shekhar, R. (2016). Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in Indian universities: Development of HiEduQual", *Journal of Modeling in Management*. 11(2), 488-517.

Recuperado de <https://doi.org/10.1108/JM2-01-2014-0010>

Abdulssalam, Ali. (2017). The Quality of Educational Services and Its Effect On Students Satisfaction an Empirical Study on Students of Alrifaa Private University in Libya. *Global journal of commerce & management perspective*. 6(1), 1-10.

Recuperado de <https://bit.ly/2qtnNzD>

Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: PEARSON.

Capelleras, J. Veciana, J. (2001). Calidad de Servicio en la Enseñanza Universitaria: Desarrollo y Validación de una Escala de Medida. *Revista economía de empresa*. 1(4), 3-37.

Recuperado de <https://recercat.cat/bitstream/id/1296/UABDT01-4.pdf>

Carman, J. M. (1990). Consumer Perceptions of Service Quality; An Assessment of the SERVQUAL Dimensions. *Journal of Retailing*. 1(69), 127-139.

Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v16n28/v16n28a13.pdf>

Carbajal, C. (2016). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República. (Tesis Magistral). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/363AkZQ>

Cerna, R. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este*. (Tesis Magistral). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2DUXNQS>

Cueva, N. (2016). *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica*. (tesis Magistral). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2LwuEjc>

Chandra, T. Ng, M, Chandra, S. Priyono, A. (2018). The effect of service quality on student satisfaction and student loyalty an empirical study. *Journal of social studies education research*. 9 (3),109-131.

Recuperado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1190148.pdf>

Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*. 45(178) 79–95.

Recuperado de <https://bit.ly/3518P34>

Drucker, P. (1990). *La Calidad según Drucker*: Drucker, P. (1990). Argentina: Editorial Sudamericana.

Eyzaguirre, O. (2015). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la universidad privada de Tacna* (tesis doctoral). Universidad privada de Tacna, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/33U8DkB>

Echevarría, H. (2016). *Los diseños de investigación cuantitativa en psicología y educación*. Argentina: Uni Río Editora.

Franco, Y. (2017). *Satisfacción de Estudiantes Frente al Servicio de Formación Profesional en la Facultad de Educación*. (Tesis). Universidad Nacional del Centro Huancayo, Perú. Recuperado <https://bit.ly/2LvRwPY>

- Fernández, E. (2015). *Percepción de la calidad de servicio de estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa “Ester Cáceres Salgado” del Rímac*. (Tesis de Magistral). Universidad Cesar Vallejos, Perú.
Recuperado de <https://bit.ly/2Phf8J2>
- Fernández, A. García, J. y Pérez, G. (2015). Grado de Satisfacción de los Adultos con los Programas Universitarios. *Revista Complutense de Educación*. 27(3), 20-35.
Recuperado de <https://bit.ly/2PnZYBI>
- Flores, G. Flores, D. Fernández, A. (2019). Propuesta de instrumento para evaluar la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios en el proceso de inscripción de una institución de educación superior. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. 2 (11), 1-18.
Recuperado de <https://bit.ly/2YpqXB3>
- Green, P. (2016). Measuring Service Quality in Higher Education: A South African Case Study. *Journal of International Education Research*. 10 (2), 131-142.
Recuperado de <https://bit.ly/2Yrv1R6>
- Guba, E., & Lincoln, Y. (1994). Paradigmas en pugna en la investigación cualitativa. *Journal of Qualitative Research*. 8 (3), 105-117.
Recuperado de <https://bit.ly/33Wph3g>
- Gonzales, O. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la facultad ciencias contables y administrativas, una-Puno*. (Tesis). Universidad Nacional Del Altiplano Puno, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2Yrio8T>
- Gonzales, E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de turismo y hotelería de la universidad nacional san Agustín*. (Tesis). Universidad San Agustín Arequipa, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2DWuP3e>

Hassan, S. Shamsudin, M. Asyraf, M. Mustapha, I. Jaafar, J. Firdaus, K. Shukri, A. Karim, S. Y Ahmad, R. (2019). *Asian Academy of Management Journal*. 24(1), 93–105.

Recuperado de <https://doi.org/10.21315/aamj2019.24.s1.7>

Hernández, H. (2018). *Evaluación de la calidad del servicio en la educación secundaria del colegio mercantil*. (Tesis magistral). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <https://bit.ly/36dUoIO>

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Selección de la muestra*. En *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw-Hill

Kemal, A. Oktay, E. Özen, U. Karaaslan, A. Yusuf, I. (2018). Assessing Postgraduate Students' Satisfaction with Quality of Services at a Turkish University Using Alternate Ordered Response Models. *Periodica Polytechnica Social and Management Sciences*. 26(1), 87-101. <https://doi.org/10.3311/PPso.9611>

López, P y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Dipòsit Digital de Document.

Magaña, D. (2017). Quality in Higher Education: Psychometric Properties of a Measurement Model. *International Administration & Finance Magazine*.10(2),53-66. Recuperado de <https://www.theibfr.com/wpfb-file/riaf-v10n2-2017-5-pdf-2/>

Manik, E. Sidharta, I. (2017). The impact of academic service quality on student satisfaction. *Journal Munich personal repec archive*. 80878 (19), 1-7.

Recuperado de <https://mpa.ub.uni-muenchen.de/80878/>

Mahmood, A. Husain, M. Eric, E. Mang, U. (2018). The Meanings of “Good Service Quality”: Insights from a Private University Brand in the Kingdom of Bahrain. *International Review of Management and Marketing*. 8(2), 96-101.

Recuperado de [.http://www.econjournals.com](http://www.econjournals.com)

Meneses, J y Rodríguez, D. (2016). Construcción de instrumentos para la investigación en las ciencias sociales y del comportamiento. Barcelona: Editorial UOC.

Mejías, A. y Martínez D. (2009). Desarrollo De Un Instrumento Para Medir La Satisfacción Estudiantil En Educación Superior. *Revista Docencia Universitaria*. 10(2),29-47. Recuperado de <https://bit.ly/2OZCVhF>

Mohamed, k. Mohammed, A. (2018). The Effect of Service Quality Dimensions on Students’ Satisfaction in University of Medical Sciences and Technology (UMST) Hostel Accommodation (Sudan). *Journal Asian Social Science*. 14(10), 1-12. [Doi:10.5539/ass.v14n10p1](https://doi.org/10.5539/ass.v14n10p1)

Moreira, M. Tachong, L. Pico, B. (2016). Satisfacción de los Usuarios que reciben servicios de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. *Revista Científica Avances*. 18 (3) ,19-200.

Recuperado de <https://bit.ly/2LwwwIK>

Napitupulu, D. Rahim, R. Abdullah, D. Setiawan, M. Abdillah, L. Ahmar, A. Simarmata, J. Hidayat, R. Nurdiyanto, H. Pranolo, A. (2018). Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service. Facility IOP Conf. Series: *Journal of Physics: Conf*. 9(54), 01-08. [https:// doi :10.1088/1742-6596/954/1/012019](https://doi.org/10.1088/1742-6596/954/1/012019)

Norma Internacional ISO 9000 (2005). Sistemas de Gestión de la Calidad. Ginebra: International Organization for Standardization.

Ojiambo, E. Wafula, T. (2017). Service Quality and Student Satisfaction in Higher Education Institutions: A Review of Literature. *International Journal of Scientific and Research Publications*. 7 (7), 1-8. Recuperado de <https://bit.ly/2RBdchr>

Otzen, T y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Int. J. Morphol*, 35 (1), 227-232.

Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Paredes, M. (2016). *Percepción de calidad de servicio de los estudiantes de cuarto y quinto año de los programas de la carrera de odontología de la UNAN*. (Tesis Magistral) Universidad Nacional Autónoma, Nicaragua.

Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/7903/1/t946.pdf>

Palominos, P. Quezada, L. Osorio, C. Torres, J. Lippi, L. (2016), Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*. 6(18),130-142.

Recuperado de <https://bit.ly/2LtjlZa>

Sabatayeva, B. Saduov, A. Madiyarova, E. Jempeissova, G. Selezneva, I. Shtiller, M. y Fursova, T. (218). International students' satisfaction with university services: The case of postgraduate students from Central Asia. *Revista ESPACIOS*. 39 (09), 1-6.

Recuperado de <https://bit.ly/2YxwA03>

Sánchez, J (2018). Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición. Colombia: Digiprint.

Sánchez, H y Reyes, C. (2015). Metodología y diseños en la investigación científica. Peru: Business Support Aneth S.R.L

Saima, S. Moosa, k. Imam, A. Ahmed, R. (2017). Service quality and student satisfaction: the moderating role of university culture, reputation and price in education sector of Pakistan. *Iranian Journal of Management Studies* .10(1),237-258.

[doi: 10.22059/ijms.2017.217335.672304](https://doi.org/10.22059/ijms.2017.217335.672304)

- Sefer, A. Nurdan, B. Seda, S. Erkan, S. (2017). An Evaluation of Service Quality in Higher Education: Marmara and Niğde Omer Halisdemir Universities'Department of Education Students. *Universal Journal of Educational Research*.5(11), 2056-2065.
[doi: 10.13189/ujer.2017.051122](https://doi.org/10.13189/ujer.2017.051122)
- Surdez, E. G., Sandoval, M del C. y Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Revista Educación y Educadores*. 21(1), 9-26.
[https:// DOI: 10.5294/edu.2018.21.1.1](https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1)
- Tello, R. (2015). Satisfacción Estudiantil y Calidad Educativa en las Universidades del Consejo Regional del Centro. (Tesis). Universidad Nacional del centro, Perú.
Recuperado de <https://bit.ly/2DWBILe>
- Thi, P. Training Service Quality and its Effects on Student Satisfaction: Case of a Vietnam University. (2017). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 7 (4), 1-12.
[https:// doi :10.6007/IJARBSS/v7-i4/2790](https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v7-i4/2790)
- Tsai, A. (2017). The Impact of Quality of Service and Experience on Students' learning Outcomes in Higher Education Institutions (thesis degree of Doctor). University of Canberra, Australia.
Recuperado http: [www.canberra.edu.au > file > introductory _pages](http://www.canberra.edu.au/file/introductory_pages)
- Thai, H. Thuy, N. Thi, P. (2018). Measuring students' satisfaction with higher education service – an experimental study at thainguyen university. *International Journal of Business Marketing and Management* .3(4),21-34.
Recuperado de www.ijbmm.com

- Usman, U. Sanuri, S. Mokhtar, M. (2016). Analysis of Service Quality University Image And Student Satisfaction on Student Loyalty In Heigher Education In Nigeria. *Medwell journals International Business Managemnt*. 10 (12), 2490-2502.
Recuperado de <https://bit.ly/2LvebLX>
- Vergarra, J. Garavito, D. Guerra, L. Posso, S. (2015). Valoración de las percepciones y satisfacción de los estudiantes sobre el servicio recibido en universidades ubicadas en la ciudad de Cartagena de Indias. *Revista Panorama Económico*. 1(23), 133-146.
Recuperado de <https://revistas.unicartagena.edu.co > panoramaeconomico > article > view>
- Vera, E. (2017). Modelo servqual en la verificación de la satisfacción de la calidad de servicio académico universitario caso: escuela de administración de empresas UCSM, Arequipa. (tesis doctoral). Universidad Católica De Santa María Escuela, Perú. <https://bit.ly/2Pk1Jjy>
- Vélez, E. Schiefelbein, E. y Valenzuela, J. (1994). La importancia de tener una buena infraestructura escolar. *Revista latinoamericana de Innovaciones Educativas*. 1(17),1-16. Recuperado de <https://bit.ly/2PkhLd4>
- Zevallos, J. Castillo, A. Garay, F. Poma, J. (2018). Satisfacción de los estudiantes de una facultad de medicina peruana. *Revista Med Herded*. 1(29), 22-28.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v29n1/a05v29n1.pdf>
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa*, Mexico. Mc Graw Hill.
- Zeithaml, V. Parasuraman, A, & Berry, L. (1990). *Calidad Total en la Gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA									
TÍTULO: Calidad de Servicio y Satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educacion superior, año 2019									
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES						
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de Servicio y la Satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educacion superior, año 2019 ?	Determinar la relacion que existe entre la calidad de Servicio y la Satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educacion superior, año 2019 ?	Existe relacion entre la calidad de Servicio y la Satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educacion superior, año 2019	VARIABLE 1: Calidad de Servicio						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles o Rangos		
			D1: TANGIBILIDAD	Infraestructura moderna, ambientes amplios y agradables.	1,2,3,4,5,6,7	1= Siempre 2= A veces 3= Nunca	Malo (31-52) Regular (53-73) Bueno (72 - 94)		
				Equipos en las instalaciones					
				Materiales de enseñanza					
				La presentacion del personal					
La presentacion de la Institucion Educativa									
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS							
¿existe relacion entre la enseñanza y la calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educacion superior, año 2019?	Determinar la relacion que existe entre la enseñanza y la calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educacion superior, año 2019	Existe relacion entre la enseñanza y la calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educacion superior, año 2019	D2: FIABILIDAD	Cumplimiento del plan curricular	8,9,10,11,12,13				
				cumplimiento de los horarios de clase					
				cumplimiento de los servicios administrativos					
¿existe relacion entre la organizacion y la calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educacion superior, año 2019?	Determinar la relacion que existe entre la organización y la calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educacion superior, año 2019	Existe relacion entre la organización y la calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educacion superior, año 2019	D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Los docentes se encuentran dispuestos a ayudar a los estudiantes y/o padres de familia	14,15,16,17,18				
				El personal administrativo esta dispuesto a ayudar a los estudiantes y/ o padres de familia					
¿existe relacion entre la vida universitaria y la calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educacion superior, año 2019?	Determinar la relacion que existe entre la vida universitaria y la calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educacion superior, año 2019	Existe relacion entre la vida universitaria y la calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educacion superior, año 2019	D4: SEGURIDAD	El personal administrativo y/o docente generan confianza y cortesia en su y atencion.	19,20,21,22,23,24,25,26				
¿existe relacion entre la infraestructura y la calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educacion superior año, 2019?	Determinar la relacion que existe entre la infraestructura y la calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educacion superior, año 2019	Existe relacion entre la infraestructura y la calidad de servicio en estudiantes de una especialidad de educacion superior, año 2019	D5: EMPATÍA	Capacidad de interrelacionarse con los estudiantes y padres de familia brindando una atencion personalizada.	27,28,29,30,31				

	VARIABLE 2: Satisfaccion Estudiantil				
	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles o Rangos
	D1: ENSEÑANZA	Preparacion y actualizacion docente	1,2,3,4,5,6,7,8	1= Siempre 2= A veces 3= Nunca	Insatisfecho (31 - 52) Medianamente insatisfecho (53-73) satisfecho (72-94)
		Condiciones pedagogicas de los docentes			
		Sistema de evaluacion utilizado			
	D2: ORGANIZACIÓN ACADEMICA	Metodologia de la enseñanza	9,10,11,12,13		
		Contenido de los programas			
		Organización de tiempo			
		Facilidad de comunicación con el personal administrativo y docente.			
	D3: VIDA UNIVERSITARIA	El acceso a diversas actividades culturales y recreativas	14,15,16,17,18,19,20		
		Formacion de habilidad y rasgos personales			
	D4: INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS UNIVERSITARIOS	Habitabilidad de las instalaciones y espacios para la ensenanza y estudio	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31		
		Adecuado funcionamiento de las Intalaciones deportivas,cafetin, SSHH			
		Adecuado funcionamiento del Servicio de computo y biblioteca			
		Oportunidades para la participacion de actividades			
		seguridad de las instalaciones			

CUESTIONARIO 1

CALIDAD EN EL SERVICIO

OBJETIVO: Medir la percepción sobre la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la Facultad de Agropecuaria y nutrición.

Estimado estudiante, agradezco su apoyo; en el siguiente listado seleccione la opción que mejor describa la situación. No existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se quiere conocer su opinión; el cuestionario es anónimo.

Instrucciones: Marque con una **X** según corresponda

Siempre (1)	A veces (2)	Nunca (3)
-------------	-------------	-----------

Dimensión 1: Tangibilidad		1	2	3
1.	La facultad, posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (aulas, sala de informática, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).			
2.	La infraestructura de la facultad es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.			
3.	Las instalaciones físicas de la facultad son cómodas, limpias y agradables.			
4.	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.			
5.	La presentación personal de los docentes se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.			
6.	El personal administrativo está bien vestido y refleja pulcritud.			
7.	La apariencia de las instalaciones físicas de la facultad está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.			
Dimensión 2: Fiabilidad		1	2	3
8.	El contenido de las asignaturas propuesta por los docentes en los silabus se lleva a cabo totalmente durante los ciclos académicos.			
9.	Cuando tienes problemas de tipo académico sientes que los docentes y el personal que labora en la facultad son comprensivos.			
10.	El servicio de educación que brinda la facultad es adecuado para el proceso de su formación profesional.			
11.	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los docentes en el tiempo que se ha programado.			

12.	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes y padres de familia.			
13.	El personal administrativo y docente brinda respuesta a las solicitudes académicas como: entrega de documentos, certificados, registros, notas, horarios, sin errores.			
Dimensión 3: Capacidad de respuesta		1	2	3
14.	La facultad brinda servicios de cafetería, biblioteca, áreas de trabajo, etc.			
15.	Los docentes les facilitan el silabus al inicio de cada materia donde se indica las fechas exactas de las diversas actividades como: evaluaciones, entrega de notas, etc.)			
16.	Los docentes retroalimentan los contenidos dictados en clase resolviendo inquietudes y dudas.			
17.	El personal administrativo de la facultad está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.			
18.	Los docentes de la facultad están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.			
Dimensión 4: Seguridad		1	2	3
19.	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia.			
20.	Los docentes poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.			
21.	Existe una comunicación fluida y de confianza entre docentes, personal administrativo y estudiantes.			
22.	Los docentes explican los conceptos con claridad suficiente.			
23.	Ante una equivocación del docente (nota, conocimiento, trato) corrige su error.			
24.	Las notas son asignadas por los docentes siguiendo únicamente criterios de objetividad.			
25.	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los estudiantes.			
26.	Los docentes son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.			
Dimensión 5: Empatía		1	2	3
27.	El personal docente y administrativo y conoce las necesidades de los estudiantes.			
28.	La facultad muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.			
29.	La facultad muestra un interés en la formación integral del estudiante.			
30.	Los docentes se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.			
31.	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.			

CUESTIONARIO 2

SATISFACCIÓN ESTUDIANTEL

OBJETIVO: Medir la satisfacción estudiantil en la Facultad de Agropecuaria y Nutrición.

Estimado estudiante, agradezco su apoyo; en el siguiente listado seleccione la opción que mejor describa la situación. No existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se quiere conocer su opinión; el cuestionario es anónimo.

Instrucciones: Marque con una X según corresponda

Siempre (1)	A veces (2)	Nunca (3)
-------------	-------------	-----------

Dimensión 1: Enseñanza		1	2	3
1.	Los docentes que desarrollan las asignaturas de tu carrera se encuentran preparados para ello.			
2.	Los docentes innovan sus sílabos cada vez que se inicia un ciclo.			
3.	Los docentes publican artículos de su especialidad en revistas.			
4.	Los docentes practican valores éticos en su trabajo.			
5.	Los docentes dominan los contenidos que enseñan.			
6.	La evaluación que realizan tus docentes sobre tu aprendizaje, es justa y se conocen oportunamente.			
7.	Las estrategias de enseñanza que utilizan tus docentes te hacen aprender rápido.			
8.	Tus docentes dominan técnicas de información y comunicación adecuadamente. (TICS)			
Dimensión 2: Organización Académica		1	2	3
9.	Los contenidos que desarrollas en tus asignaturas son suficientes y actuales.			
10.	Los contenidos que desarrollas en tus asignaturas se complementan con los contenidos de otras asignaturas.			
11.	El horario de clase para el desarrollo de tus asignaturas es adecuado y suficiente.			
12.	El horario de clases te permite el tiempo suficiente para consultar en la biblioteca.			
13.	Tus docentes propician canales para que puedas comunicarte con ellos cuando lo necesitas y lo toman a bien.			

Dimensión 3: Vida Universitaria		1	2	3
14.	Cuando tienes que hacer un trámite el personal administrativo te orienta y te trata bien.			
15.	La facultad les proporciona un servicio de internet a los estudiantes. (Wi-Fi)			
16.	Las actividades de tutoría son oportunas y permiten solucionar problemas.			
17.	El servicio médico que brinda la universidad es eficiente y bueno			
18.	La práctica pre profesional se encuentra bien organizada y es suficiente para lograr los aprendizajes previstos.			
19.	Se promueven talleres culturales y de recreación, fuera del horario de clase.			
20.	Los docentes te motivan para publicar tus trabajos académicos e investigaciones.			
Dimensión 4: Infraestructura y servicios universitarios		1	2	3
21.	La infraestructura cuenta con la señalización adecuada para casos de desastres.			
22.	El mobiliario (carpetas, mesas, sillas, etc.) es adecuado para asistir en jornadas largas.			
23.	La ventilación de las aulas de clase es buena y suficiente.			
24.	La iluminación en aulas y laboratorios es adecuada y suficiente para el aprendizaje.			
25.	El servicio de limpieza de las instalaciones es eficiente			
26.	En la universidad se cuenta con instalaciones deportivas suficientes			
27.	El horario de atención de la biblioteca es adecuado para realizar consultas y trabajos			
28.	Los libros existentes en la biblioteca sirven para el desarrollo de sus actividades académicas.			
29.	Los talleres de cómputo de la facultad son adecuados y cuentan con un personal para la atención estudiantil.			
30.	Los procesos de matrícula son adecuados y da facilidades a los estudiantes.			
31.	El servicio de movilidad que brinda la universidad es bueno y tiene rutas que cubren las necesidades de los estudiantes.			



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Jesús, Gamarra Canorio.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Administración de la Educación de la UCV, en la sede Ate, promoción 2018- II, aula, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Maestría.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Eushin Molinsky, Rodriguez Vidal

D.N.I: 70071385

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Tangibilidad							
1	La facultad, posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (aulas, sala de informática, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).	X		X		X		
2	La infraestructura de la facultad es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.	X		X		X		
3	Las instalaciones físicas de la facultad son cómodas, limpias y agradables.	X		X		X		
4	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	X		X		X		
5	La presentación personal de los docentes se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.	X		X		X		
6	El personal administrativo está bien vestido y refleja pulcritud.	X		X		X		
7	La apariencia de las instalaciones físicas de la facultad está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	X		X		X		
	Dimensión 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El contenido de las asignaturas propuesta por los docentes en los silabus se lleva a cabo totalmente durante los ciclos académicos.	X		X		X		
9	Cuando tienes problemas de tipo académico sientes que los docentes y el personal que labora en la facultad son comprensivos.	X		X		X		
10	El servicio de educación que brinda la facultad es adecuado para el proceso de su formación profesional.	X		X		X		
11	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los docentes en el tiempo que se ha programado.	X		X		X		
12	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La facultad brinda servicios de cafetería, biblioteca, áreas de trabajo, etc.	X		X		X		
15	Los docentes les facilitan el silabus al inicio de cada materia donde se indica las fechas exactas de las diversas actividades como: evaluaciones, entrega de notas, etc.)	X		X		X		

16	Los docentes retroalimentan los contenidos dictados en clase resolviendo inquietudes y dudas.	X		X		X		
17	El personal administrativo de la facultad está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.	X		X		X		
18	Los docentes de la facultad están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.	X		X		X		
	Dimensión 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
19	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
20	Los docentes poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.	X		X		X		
21	Existe una comunicación fluida y de confianza entre docentes, personal administrativo y estudiantes.	X		X		X		
22	Los docentes explican los conceptos con claridad suficiente.	X		X		X		
23	Ante una equivocación del docente (nota, conocimiento, trato) corrige su error.	X		X		X		
24	Las notas son asignadas por los docentes siguiendo únicamente criterios de objetividad.	X		X		X		
25	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los estudiantes.	X		X		X		
26	Los docentes son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	X		X		X		
	Dimensión 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
27	El personal docente y administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.	X		X		X		
28	La facultad muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.	X		X		X		
29	La facultad muestra un interés en la formación integral del estudiante.	X		X		X		
30	Los docentes se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.	X		X		X		
31	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ HAY SUFICIENCIA



ESCUELA DE POSTGRADO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: GAMARRA CANORIO, Jesús Aristides DNI: 10612281

Especialidad del validador..... DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA.....

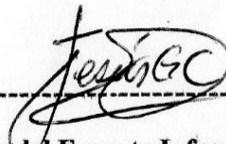
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de noviembre del 2019



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION ESTUDIANTIL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Enseñanza							
1	Los docentes que desarrollan las asignaturas de tu carrera se encuentran preparados para ello.	X		X		X		
2	Los docentes innovan sus sílabos cada vez que se inicia un ciclo.	X		X		X		
3	Los docentes publican artículos de su especialidad en revistas.	X		X		X		
4	Los docentes practican valores éticos en su trabajo.	X		X		X		
5	Los docentes dominan los contenidos que enseñan.	X		X		X		
6	La evaluación que realizan tus docentes sobre tu aprendizaje, es justa y se conocen oportunamente.	X		X		X		
7	Las estrategias de enseñanza que utilizan tus docentes te hacen aprender rápido.	X		X		X		
8	Tus docentes dominan técnicas de información y comunicación adecuadamente. (TICS)	X		X		X		
	Dimensión 2: Organización Académica	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los contenidos que desarrollas en tus asignaturas son suficientes y actuales.	X		X		X		
10	Los contenidos que desarrollas en tus asignaturas se complementan con los contenidos de otras asignaturas.	X		X		X		
11	El horario de clase para el desarrollo de tus asignaturas es adecuado y suficiente.	X		X		X		
12	El horario de clases te permite el tiempo suficiente para consultar en la biblioteca.	X		X		X		
13	Tus docentes propician canales para que puedas comunicarte con ellos cuando lo necesitas y lo toman a bien.	X		X		X		
	Dimensión 3: Vida Universitaria	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Cuando tienes que hacer un trámite el personal administrativo te orienta y te trata bien.	X		X		X		
15	La facultad les proporciona un servicio de internet a los estudiantes. (wifi)	X		X		X		
16	Las actividades de tutoría son oportunas y permiten solucionar problemas.	X		X		X		

17	El servicio médico que brinda la universidad es eficiente y bueno	X		X		X		
18	La práctica pre profesional se encuentra bien organizada y es suficiente para lograr los aprendizajes previstos.	X		X		X		
19	Se promueven talleres culturales y de recreación, fuera del horario de clase.	X		X		X		
20	Los docentes te motivan para publicar tus trabajos académicos e investigaciones.	X		X		X		
	Dimensión 4: Infraestructura y servicios universitarios	Si	No	Si	No	Si	No	
21.	La infraestructura cuenta con la señalización adecuada para casos de desastres.	X		X		X		
22.	El mobiliario (carpetas, mesas, sillas, etc.) es adecuado para asistir en jornadas largas.	X		X		X		
23.	La ventilación de las aulas de clase es buena y suficiente.	X		X		X		
24.	La iluminación en aulas y laboratorios es adecuada y suficiente para el aprendizaje.	X		X		X		
25.	El servicio de limpieza de las instalaciones es eficiente	X		X		X		
26.	En la universidad se cuenta con instalaciones deportivas suficientes	X		X		X		
27.	El horario de atención de la biblioteca es adecuado para realizar consultas y trabajos	X		X		X		
28.	Los libros existentes en la biblioteca sirven para el desarrollo de sus actividades académicas.	X		X		X		
29.	Los talleres de cómputo de la facultad son adecuados y cuentan con un personal para la atención estudiantil.	X		X		X		
30.	Los procesos de matrícula son adecuados y da facilidades a los estudiantes.	X		X		X		
31.	El servicio de movilidad que brinda la universidad es bueno y tiene rutas que cubren las necesidades de los estudiantes.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SÍ HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: GAMARRA CANORIO Jesús Aristides DNI..... 10612281

Especialidad del validador..... DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de noviembre del 2019



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Enith Rosa Alicia, Ruiz Guerrero.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Administración de la Educación de la UCV, en la sede Ate, promoción 2018- II, aula, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Maestría.

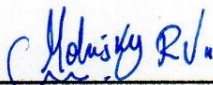
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Eushin Molinsky, Rodriguez Vidal

D.N.I: 70071385

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Tangibilidad								
1	La facultad, posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (aulas, sala de informática, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).	X		X		X		
2	La infraestructura de la facultad es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.	X		X		X		
3	Las instalaciones físicas de la facultad son cómodas, limpias y agradables.	X		X		X		
4	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	X		X		X		
5	La presentación personal de los docentes se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.	X		X		X		
6	El personal administrativo está bien vestido y refleja pulcritud.	X		X		X		
7	La apariencia de las instalaciones físicas de la facultad está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	X		X		X		
Dimensión 2: Fiabilidad								
8	El contenido de las asignaturas propuesta por los docentes en los silabus se lleva a cabo totalmente durante los ciclos académicos.	X		X		X		
9	Cuando tienes problemas de tipo académico sientes que los docentes y el personal que labora en la facultad son comprensivos.	X		X		X		
10	El servicio de educación que brinda la facultad es adecuado para el proceso de su formación profesional.	X		X		X		
11	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los docentes en el tiempo que se ha programado.	X		X		X		
12	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta								
14	La facultad brinda servicios de cafetería, biblioteca, áreas de trabajo, etc.	X		X		X		
15	Los docentes les facilitan el silabus al inicio de cada materia donde se indica las fechas exactas de las diversas actividades como: evaluaciones, entrega de notas, etc.)	X		X		X		

16	Los docentes retroalimentan los contenidos dictados en clase resolviendo inquietudes y dudas.	X		X		X	
17	El personal administrativo de la facultad está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.	X		X		X	
18	Los docentes de la facultad están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.	X		X		X	
	Dimensión 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No
19	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X	
20	Los docentes poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.	X		X		X	
21	Existe una comunicación fluida y de confianza entre docentes, personal administrativo y estudiantes.	X		X		X	
22	Los docentes explican los conceptos con claridad suficiente.	X		X		X	
23	Ante una equivocación del docente (nota, conocimiento, trato) corrige su error.	X		X		X	
24	Las notas son asignadas por los docentes siguiendo únicamente criterios de objetividad.	X		X		X	
25	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los estudiantes.	X		X		X	
26	Los docentes son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	X		X		X	
	Dimensión 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
27	El personal docente y administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.	X		X		X	
28	La facultad muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.	X		X		X	
29	La facultad muestra un interés en la formación integral del estudiante.	X		X		X	
30	Los docentes se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.	X		X		X	
31	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Considero que sí hay suficiencia en el instrumento.



ESCUELA DE POSTGRADO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Enith Rosa Alicia Ruiz Guerrero DNI: 09760769

Especialidad del validador..... Mg. Psicología Educativa

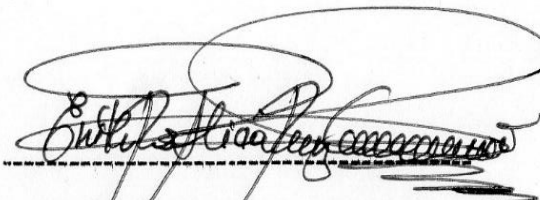
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de noviembre del 2019


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION ESTUDIANTIL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Enseñanza							
1	Los docentes que desarrollan las asignaturas de tu carrera se encuentran preparados para ello.	X		X		X		
2	Los docentes innovan sus sílabos cada vez que se inicia un ciclo.	X		X		X		
3	Los docentes publican artículos de su especialidad en revistas.	X		X		X		
4	Los docentes practican valores éticos en su trabajo.	X		X		X		
5	Los docentes dominan los contenidos que enseñan.	X		X		X		
6	La evaluación que realizan tus docentes sobre tu aprendizaje, es justa y se conocen oportunamente.	X		X		X		
7	Las estrategias de enseñanza que utilizan tus docentes te hacen aprender rápido.	X		X		X		
8	Tus docentes dominan técnicas de información y comunicación adecuadamente. (TICS)	X		X		X		
	Dimensión 2: Organización Académica	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los contenidos que desarrollas en tus asignaturas son suficientes y actuales.	X		X		X		
10	Los contenidos que desarrollas en tus asignaturas se complementan con los contenidos de otras asignaturas.	X		X		X		
11	El horario de clase para el desarrollo de tus asignaturas es adecuado y suficiente.	X		X		X		
12	El horario de clases te permite el tiempo suficiente para consultar en la biblioteca.	X		X		X		
13	Tus docentes propician canales para que puedas comunicarte con ellos cuando lo necesitas y lo toman a bien.	X		X		X		
	Dimensión 3: Vida Universitaria	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Cuando tienes que hacer un trámite el personal administrativo te orienta y te trata bien.	X		X		X		
15	La facultad les proporciona un servicio de internet a los estudiantes. (wifi)	X		X		X		
16	Las actividades de tutoría son oportunas y permiten solucionar problemas.	X		X		X		

17	El servicio médico que brinda la universidad es eficiente y bueno	X		X		X		
18	La práctica pre profesional se encuentra bien organizada y es suficiente para lograr los aprendizajes previstos.	X		X		X		
19	Se promueven talleres culturales y de recreación, fuera del horario de clase.	X		X		X		
20	Los docentes te motivan para publicar tus trabajos académicos e investigaciones.	X		X		X		
	Dimensión 4: Infraestructura y servicios universitarios	Si	No	Si	No	Si	No	
21.	La infraestructura cuenta con la señalización adecuada para casos de desastres.	X		X		X		
22.	El mobiliario (carpetas, mesas, sillas, etc.) es adecuado para asistir en jornadas largas.	X		X		X		
23.	La ventilación de las aulas de clase es buena y suficiente.	X		X		X		
24.	La iluminación en aulas y laboratorios es adecuada y suficiente para el aprendizaje.	X		X		X		
25.	El servicio de limpieza de las instalaciones es eficiente	X		X		X		
26.	En la universidad se cuenta con instalaciones deportivas suficientes	X		X		X		
27.	El horario de atención de la biblioteca es adecuado para realizar consultas y trabajos	X		X		X		
28.	Los libros existentes en la biblioteca sirven para el desarrollo de sus actividades académicas.	X		X		X		
29.	Los talleres de cómputo de la facultad son adecuados y cuentan con un personal para la atención estudiantil.	X		X		X		
30.	Los procesos de matrícula son adecuados y da facilidades a los estudiantes.	X		X		X		
31.	El servicio de movilidad que brinda la universidad es bueno y tiene rutas que cubren las necesidades de los estudiantes.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Considero que sí hay suficiencia en el instrumento.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Enith Rosa Alicia Ruiz Guerrero DNI..... 09760769

Especialidad del validador..... Mg. Psicología Educativa

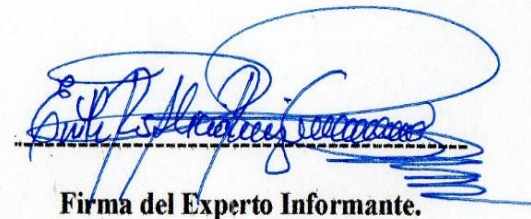
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de noviembre del 2019


Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mitchell Alberto, Alarcón Díaz.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Administración de la Educación de la UCV, en la sede Ate, promoción 2018- II, aula, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Maestría.

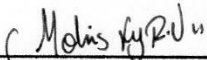
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Eushin Molinsky, Rodriguez Vidal
D.N.I: 70071385

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION ESTUDIANTIL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Enseñanza							
1	Los docentes que desarrollan las asignaturas de tu carrera se encuentran preparados para ello.	X		X		X		
2	Los docentes innovan sus sílabos cada vez que se inicia un ciclo.	X		X		X		
3	Los docentes publican artículos de su especialidad en revistas.	X		X		X		
4	Los docentes practican valores éticos en su trabajo.	X		X		X		
5	Los docentes dominan los contenidos que enseñan.	X		X		X		
6	La evaluación que realizan tus docentes sobre tu aprendizaje, es justa y se conocen oportunamente.	X		X		X		
7	Las estrategias de enseñanza que utilizan tus docentes te hacen aprender rápido.	X		X		X		
8	Tus docentes dominan técnicas de información y comunicación adecuadamente. (TICS)	X		X		X		
	Dimensión 2: Organización Académica	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los contenidos que desarrollas en tus asignaturas son suficientes y actuales.	X		X		X		
10	Los contenidos que desarrollas en tus asignaturas se complementan con los contenidos de otras asignaturas.	X		X		X		
11	El horario de clase para el desarrollo de tus asignaturas es adecuado y suficiente.	X		X		X		
12	El horario de clases te permite el tiempo suficiente para consultar en la biblioteca.	X		X		X		
13	Tus docentes propician canales para que puedas comunicarte con ellos cuando lo necesitas y lo toman a bien.	X		X		X		
	Dimensión 3: Vida Universitaria	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Cuando tienes que hacer un trámite el personal administrativo te orienta y te trata bien.	X		X		X		
15	La facultad les proporciona un servicio de internet a los estudiantes. (wifi)	X		X		X		
16	Las actividades de tutoría son oportunas y permiten solucionar problemas.	X		X		X		

17	El servicio médico que brinda la universidad es eficiente y bueno	X		X		X		
18	La práctica pre profesional se encuentra bien organizada y es suficiente para lograr los aprendizajes previstos.	X		X		X		
19	Se promueven talleres culturales y de recreación, fuera del horario de clase.	X		X		X		
20	Los docentes te motivan para publicar tus trabajos académicos e investigaciones.	X		X		X		
	Dimensión 4: Infraestructura y servicios universitarios	Si	No	Si	No	Si	No	
21.	La infraestructura cuenta con la señalización adecuada para casos de desastres.	X		X		X		
22.	El mobiliario (carpetas, mesas, sillas, etc.) es adecuado para asistir en jornadas largas.	X		X		X		
23.	La ventilación de las aulas de clase es buena y suficiente.	X		X		X		
24.	La iluminación en aulas y laboratorios es adecuada y suficiente para el aprendizaje.	X		X		X		
25.	El servicio de limpieza de las instalaciones es eficiente	X		X		X		
26.	En la universidad se cuenta con instalaciones deportivas suficientes	X		X		X		
27.	El horario de atención de la biblioteca es adecuado para realizar consultas y trabajos	X		X		X		
28.	Los libros existentes en la biblioteca sirven para el desarrollo de sus actividades académicas.	X		X		X		
29.	Los talleres de cómputo de la facultad son adecuados y cuentan con un personal para la atención estudiantil.	X		X		X		
30.	Los procesos de matrícula son adecuados y da facilidades a los estudiantes.	X		X		X		
31.	El servicio de movilidad que brinda la universidad es bueno y tiene rutas que cubren las necesidades de los estudiantes.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Existe suficiencia



ESCUELA DE POSTGRADO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr: Mitchell Alarcón Díaz

DNI. 09728050

Especialidad del validador: Metodología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de noviembre del 2019

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Tangibilidad								
1	La facultad, posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (aulas, sala de informática, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).	X		X		X		
2	La infraestructura de la facultad es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.	X		X		X		
3	Las instalaciones físicas de la facultad son cómodas, limpias y agradables.	X		X		X		
4	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	X		X		X		
5	La presentación personal de los docentes se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.	X		X		X		
6	El personal administrativo está bien vestido y refleja pulcritud.	X		X		X		
7	La apariencia de las instalaciones físicas de la facultad está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	X		X		X		
Dimensión 2: Fiabilidad								
8	El contenido de las asignaturas propuesta por los docentes en los silabus se lleva a cabo totalmente durante los ciclos académicos.	X		X		X		
9	Cuando tienes problemas de tipo académico sientes que los docentes y el personal que labora en la facultad son comprensivos.	X		X		X		
10	El servicio de educación que brinda la facultad es adecuado para el proceso de su formación profesional.	X		X		X		
11	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los docentes en el tiempo que se ha programado.	X		X		X		
12	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta								
14	La facultad brinda servicios de cafetería, biblioteca, áreas de trabajo, etc.	X		X		X		
15	Los docentes les facilitan el silabus al inicio de cada materia donde se indica las fechas exactas de las diversas actividades como: evaluaciones, entrega de notas, etc.)	X		X		X		

16	Los docentes retroalimentan los contenidos dictados en clase resolviendo inquietudes y dudas.	X		X		X	
17	El personal administrativo de la facultad está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.	X		X		X	
18	Los docentes de la facultad están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.	X		X		X	
	Dimensión 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No
19	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X	
20	Los docentes poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.	X		X		X	
21	Existe una comunicación fluida y de confianza entre docentes, personal administrativo y estudiantes.	X		X		X	
22	Los docentes explican los conceptos con claridad suficiente.	X		X		X	
23	Ante una equivocación del docente (nota, conocimiento, trato) corrige su error.	X		X		X	
24	Las notas son asignadas por los docentes siguiendo únicamente criterios de objetividad.	X		X		X	
25	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los estudiantes.	X		X		X	
26	Los docentes son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	X		X		X	
	Dimensión 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
27	El personal docente y administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.	X		X		X	
28	La facultad muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.	X		X		X	
29	La facultad muestra un interés en la formación integral del estudiante.	X		X		X	
30	Los docentes se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.	X		X		X	
31	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Expte suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Mg: *Mitchell Alarcón Díaz*

DNI: *89728050*

Especialidad del validador..... *Metodología*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de noviembre del 2019



Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Fiabilidad

- Calidad de Servicio

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

► Fiabilidad

[Conjunto_de_datos1]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	31

```
SAVE OUTFILE='C:\Users\ALBERTO\Desktop\PENDIENTES 19 10 2019\calidad de servicio y '+'
'satisfaccion\Sin título2.sav'
/COMPRESSED.
DATASET ACTIVATE Conjunto_de_datos0.
DATASET CLOSE Conjunto_de_datos1.
```

- Satisfacción Estudiantil

```
SAVE OUTFILE='C:\Users\ALBERTO\Desktop\PENDIENTES 19 10 2019\calidad de servicio y '+
'satisfaccion\Sin titulol.sav'
/COMPRESSED.
```

RELIABILITY

```
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

→ **Fiabilidad**

[Conjunto_de_datos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	31

```
SAVE OUTFILE='C:\Users\ALBERTO\Desktop\PENDIENTES 19 10 2019\calidad de servicio y '+
'satisfaccion\Sin titulol.sav'
/COMPRESSED.
```

NEW FILE.

DATASET NAME Conjunto_de_datos1 WINDOW=FRONT.

Anexo 5: Carta de Presentación / constancia de aplicación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Escuela de Posgrado

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima, 07 de octubre de 2019

Carta de Presentación N° 08 – 2019 II EPG – UCV ATE

Señor(a):

Dr. FLORES FLORES HORTENCIO

DECANO DE LA FACULTAD DE AGROPECUARIA Y NUTRICIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE.

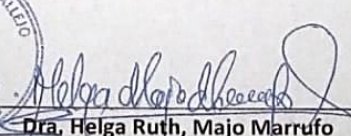
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a EUSHIN MOLINSKY, RODRIGUEZ VIDAL; **identificado (a)** con DNI N° 70071385 y código de matrícula N° 7001246252; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**, quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación relacionado con calidad de servicio y satisfacción estudiantil.

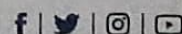
En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro (a) estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,




Dra. Helga Ruth, Majo Marrufo
Jefa de la Escuela de Posgrado – Campus Ate
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 6: Base de datos

CALIDAD DE SERVICIO																																
sujeto/items	Dimensión 1 : TANGIBILIDAD							Dimensión 2 : FIABILIDAD						Dimensión 3 : CAPACIDAD						Dimensión 4 : SEGURIDAD						Dimensión 5 : EMPATIA						
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	item24	item25	item26	item27	item28	item29	item30	item31	
1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	
2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1
4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2
6	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3
7	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
9	3	3	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3
11	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2
12	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1
13	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1
15	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1
16	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	2	3	2	3	1	2	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	2	2	1	3	2	2	1	2	3	3	1
18	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
19	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	3	3
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2
23	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
25	3	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2
26	3	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2
27	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2
28	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
29	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1
30	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
31	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
32	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3
34	2	2	2	3	1	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2
35	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3
36	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	1	3	2	2	1	3	3
37	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
38	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
39	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2
40	3	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2
41	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
42	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
43	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3
44	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2
45	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
46	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3
48	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2
49	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2
50	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3

51	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	
52	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	
53	3	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	
54	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1		
55	2	2	2	3	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	
56	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
57	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	
58	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3		
59	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	
60	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	2	3	
61	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	
62	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	1	3	2	1	2	3	1	2	3	3	2	1
63	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
65	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	
66	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
67	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	1	3	
68	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	
69	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
70	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
71	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	
72	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	
73	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	
74	3	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
75	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	
76	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	
77	3	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	3	1	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2
79	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	3	
80	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	
81	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	
82	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	
83	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
84	2	3	2	2	3	2	3	3	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	
85	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	
86	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	
87	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	
88	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	
89	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	3	3	2	2	2	
90	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
91	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	
92	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
93	2	3	2	1	1	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	1	2	1	3	1	2	1	1	3	3	1	2	2	2	1	1
94	2	3	2	2	3	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	
95	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
96	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	
97	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	
98	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	
99	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
100	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	

101	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
102	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
103	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
104	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	
105	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
106	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
107	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
109	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	
110	2	2	2	2	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	
111	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	
112	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	
113	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	3	2	
114	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	
115	2	1	3	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	
116	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	
117	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	
118	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
119	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	
120	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
121	2	3	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	
122	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	
123	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
124	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
125	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	
126	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
127	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
128	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
129	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	
130	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	
131	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	
132	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	
133	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
134	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	
135	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	
136	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	
137	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	

SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

	Dimensión 1 : ENSEÑANZA								Dimensión 2 : ORGANIZACIÓN ACADEMICA				Dimensión 3 : CAPACIDAD DE RESPUESTA						Dimensión 4 : INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS UNIVERSITARIOS													
sujeto/items	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	item24	item25	item26	item27	item28	item29	item30	item31	
1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1
2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	
6	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	
7	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	
9	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	
11	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
12	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	
13	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	2	
15	2	2	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
16	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	2	1	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	
18	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
19	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
21	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	
23	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	
24	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
25	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	
26	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1	1	
27	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	
28	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	
29	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	
30	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	
31	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	
32	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
33	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3	1	1	2	1	2	1	
34	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	3	2	1	2	1	
35	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	1	
36	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	
37	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	
38	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	
39	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	
40	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
41	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	
42	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
43	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	3	2	2	2	
44	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	
45	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	3	2	2	2	2	
46	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	
47	2	3	1	2	3	3	2	1	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	
48	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	
49	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	

51	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
52	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2
53	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	1	1	2	1	3	2	3	3	2
54	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
55	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
56	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2
57	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
58	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
59	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	1	1	3
60	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
61	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
62	2	2	3	1	2	2	2	1	1	1	2	3	2	3	3	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3
63	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1
64	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2
65	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	3	1	1	2
66	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2
67	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
68	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2
69	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
70	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2
71	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1
72	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2
73	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2
74	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
75	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	1
76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1
77	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
78	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	3	1	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1	3
79	1	1	3	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	3	2	2	2	3	1	1	3	2	2	1	1	2
80	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2
81	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2
82	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3
83	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
84	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1
85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1
86	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1
87	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2
88	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
89	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	3	2	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1
90	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2
91	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2	3	2
92	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	1	2	2	1	2	3	2	2
93	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1
94	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2
95	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2
96	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
97	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
98	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
99	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2
100	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3

101	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
102	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
104	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3
105	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3
106	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3
107	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
108	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3
109	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
110	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3
111	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3
112	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
113	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2
114	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2
115	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2
116	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	3	2
117	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2
118	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2
119	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
120	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	1	3	2	1
121	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
122	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
123	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2
124	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
125	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1
126	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
127	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2
128	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	1	2	2	2
129	2	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	1
130	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
131	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2
132	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1
133	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1
134	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
135	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	3	2
136	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	2
137	3	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1

Anexo 7: Resultados Descriptivos e inferenciales

A. Resultados descriptivos de la variable 1

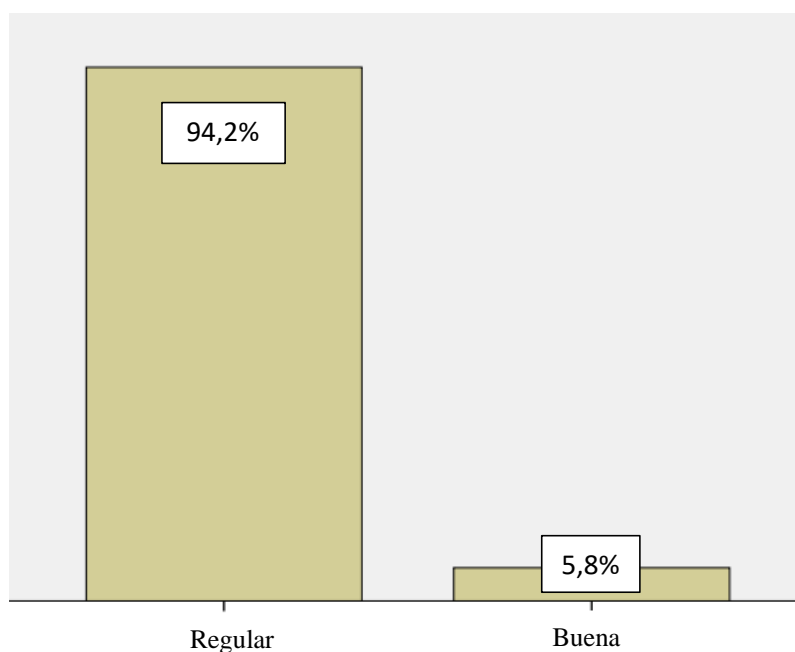
Calidad de servicio (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	mala	122	89,1	89,1	89,1
	regular	15	10,9	10,9	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

- Resultados descriptivos de la dimensión 1

d1 tangibilidad (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	regular	129	94,2	94,2	94,2
	buena	8	5,8	5,8	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

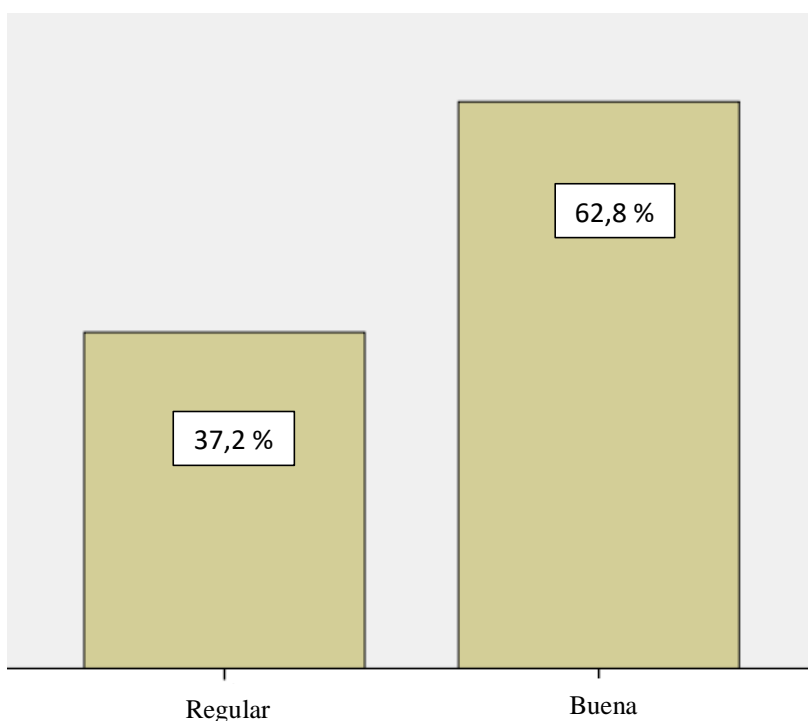


Los resultados descriptivos muestran que la tangibilidad en un 94,2 % es de (nivel regular) y un 5,8 % de (nivel bueno).

- Resultados descriptivos de la dimensión 2

d2 fiabilidad (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	regular	51	37,2	37,2	37,2
	buena	86	62,8	62,8	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

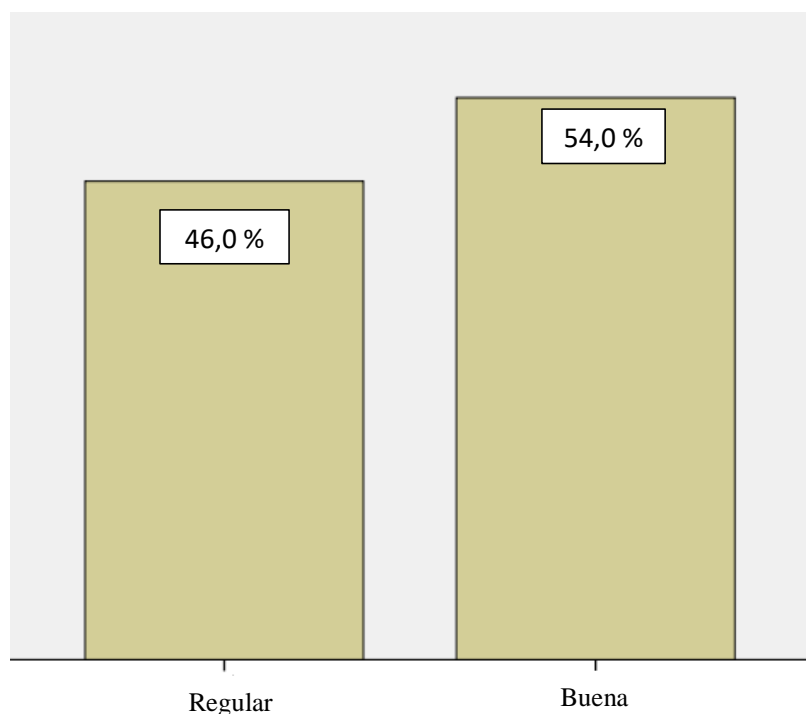


Los resultados descriptivos muestran que la fiabilidad en un 37,2 % es de (nivel regular) y un 62,8 % de (nivel bueno).

- Resultados descriptivos de la dimensión 3

d3 capacidad (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	regular	63	46,0	46,0	46,0
	buena	74	54,0	54,0	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

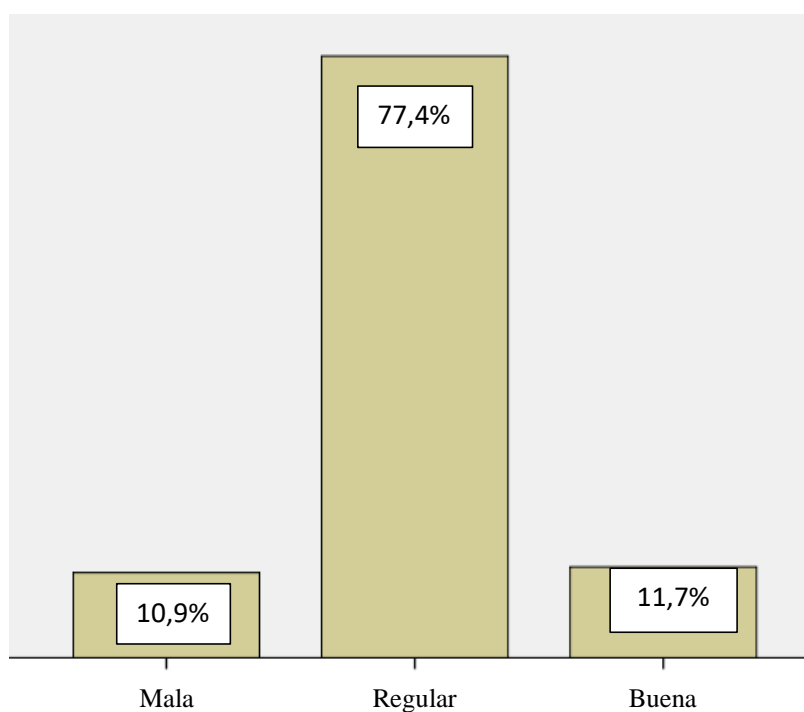


Los resultados descriptivos muestran que la capacidad de respuesta en un 46,0 % es de (nivel regular) y un 54,0 % de (nivel bueno).

- Resultados descriptivos de la dimensión 4

d4seguridad (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	mala	15	10,9	10,9	10,9
	regular	106	77,4	77,4	88,3
	buna	16	11,7	11,7	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

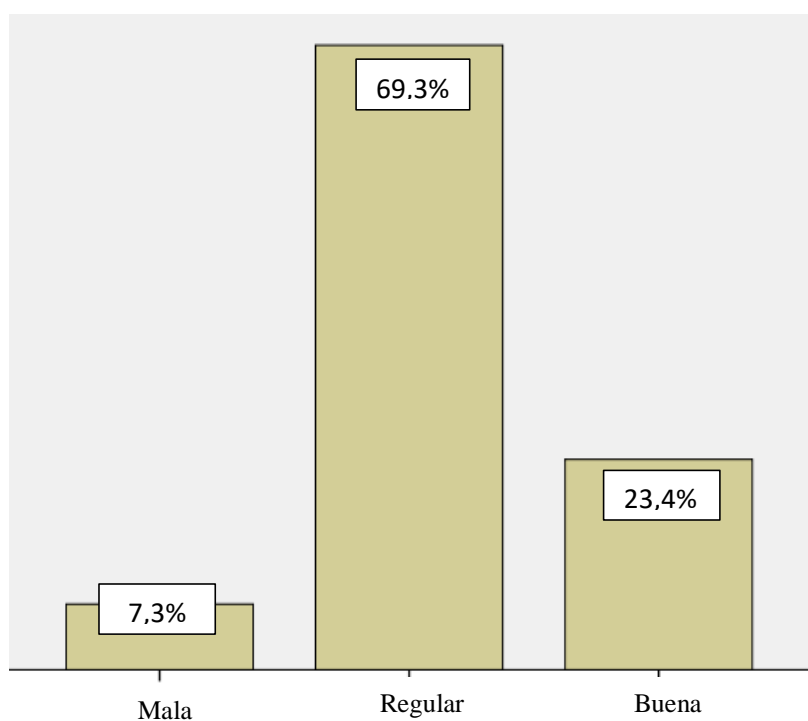


Los resultados descriptivos muestran que la seguridad en un 10,9 % es de (nivel mala) un 77,4 % de (nivel regular) y un 11,7 % de (nivel bueno).

- Resultados descriptivos de la dimensión 5

d5 empatía (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	mala	10	7,3	7,3	7,3
	regular	95	69,3	69,3	76,6
	bueno	32	23,4	23,4	100,0
	Total	137	100,0	100,0	



Los resultados descriptivos muestran que la empatía en un 7,3 % es de (nivel mala) un 69,3 % de (nivel regular) y un 23,4 % de (nivel bueno).

B. Resultados descriptivos de la variable 2

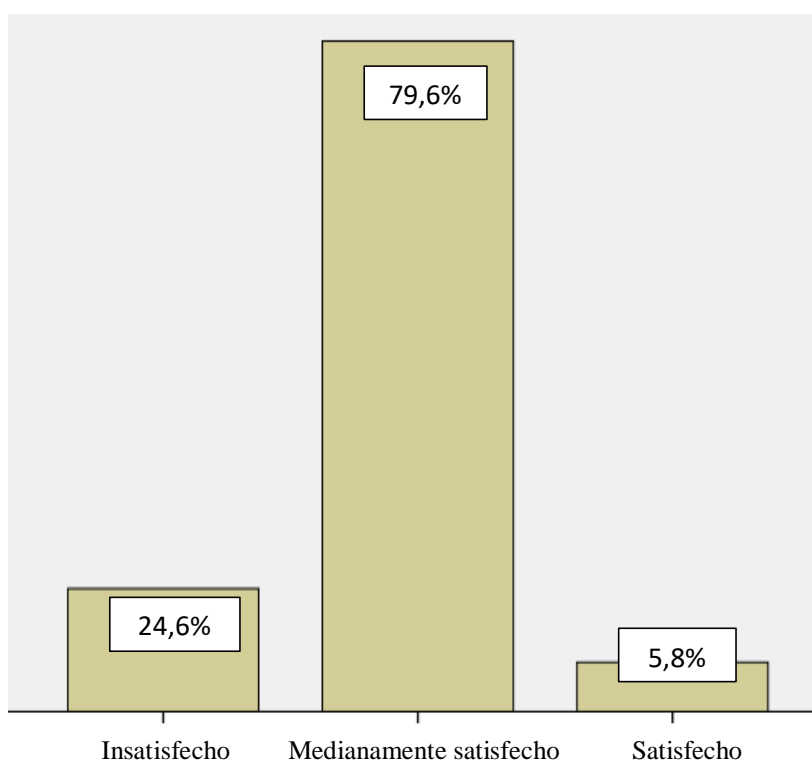
Satisfacción estudiantil (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	insatisfecho	78	56,9	56,9	56,9
	medianamente satisfecho	59	43,1	43,1	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

- Resultados descriptivos de la dimensión 1

d1 enseñanza (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	insatisfecho	20	14,6	14,6	14,6
	medianamente satisfecho	109	79,6	79,6	94,2
	satisfecho	8	5,8	5,8	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

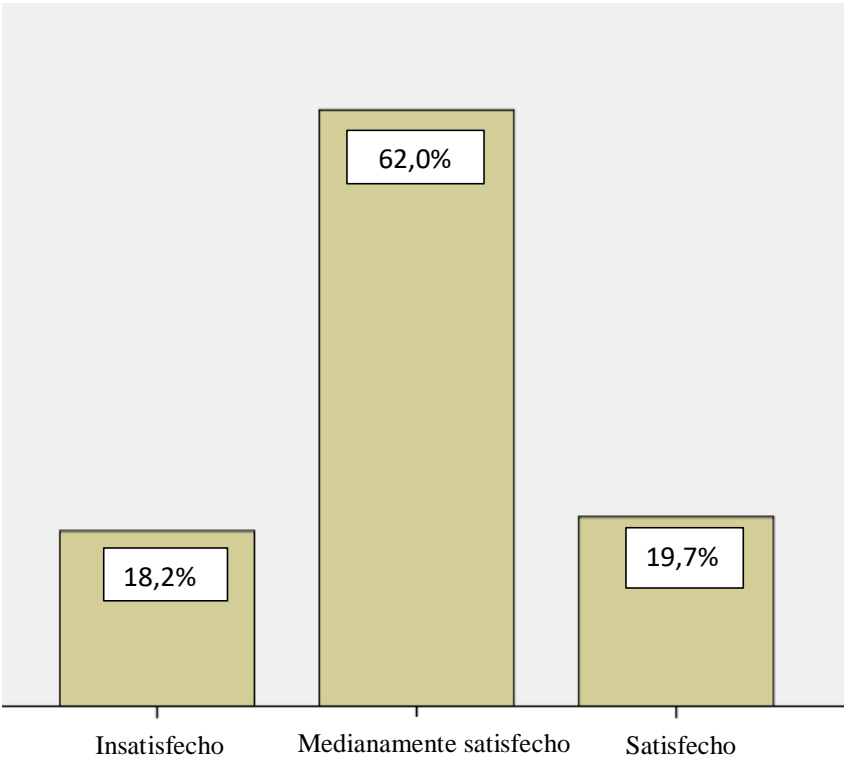


Los resultados descriptivos muestran que la enseñanza en un 24,6 % es de (nivel insatisfecho) un 79,6 % de (nivel medianamente satisfecho) y un 5,8 % de (nivel satisfecho).

- Resultados descriptivos de la dimensión 2

d2 organización (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	25	18,2	18,2	18,2
	medianamente satisfecho	85	62,0	62,0	80,3
	satisfecho	27	19,7	19,7	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

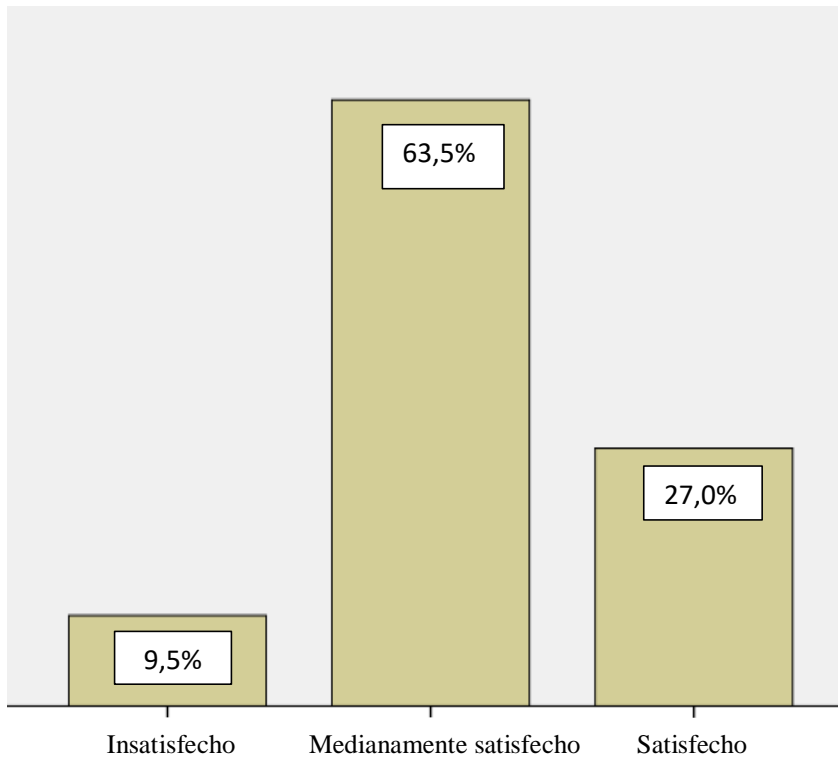


Los resultados descriptivos muestran que la organización en un 18,2 % es de (nivel insatisfecho) un 62,0 % de (nivel medianamente satisfecho) y un 19,7 % de (nivel satisfecho).

- Resultados descriptivos de la dimensión 3

d3 vida universitaria (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	insatisfecho	13	9,5	9,5	9,5
	medianamente satisfecho	87	63,5	63,5	73,0
	satisfecho	37	27,0	27,0	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

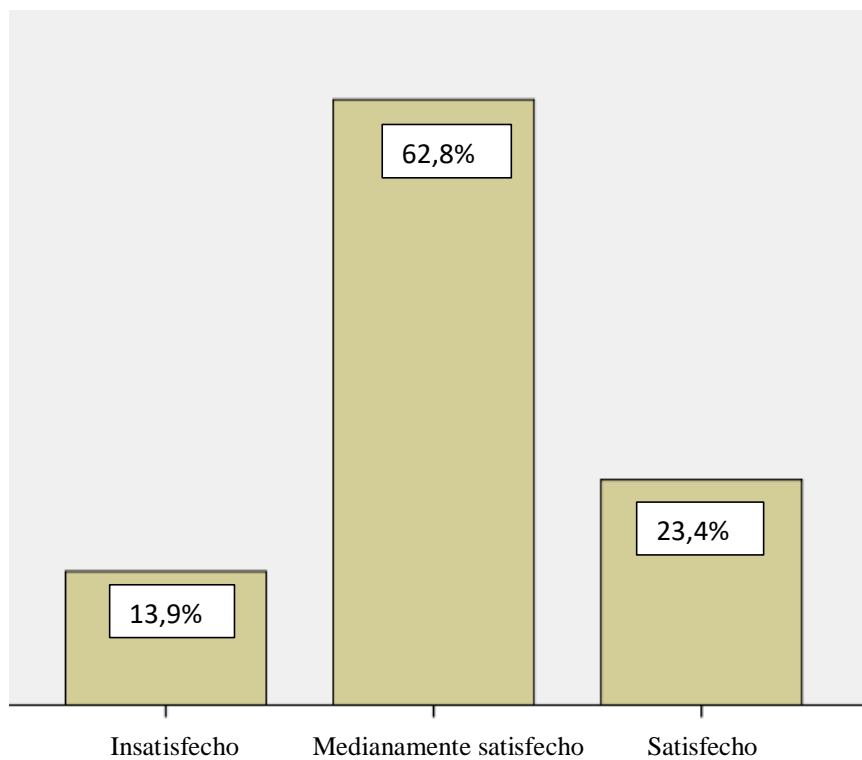


Los resultados descriptivos muestran que la vida universitaria en un 9,5 % es de (nivel insatisfecho) un 63,5 % de (nivel medianamente satisfecho) y un 27 % de (nivel satisfecho).

- Resultados descriptivos de la dimensión 4

d4 infraestructura (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	insatisfecho	19	13,9	13,9	13,9
	medianamente satisfecho	86	62,8	62,8	76,6
	satisfecho	32	23,4	23,4	100,0
	Total	137	100,0	100,0	



Los resultados descriptivos muestran que la infraestructura en un 13,9 % es de (nivel insatisfecho) un 62,8 % de (nivel medianamente satisfecho) y un 23,4 % de (nivel satisfecho).

Anexo 8: Constancia de registro del proyecto de tesis



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Constancia de registro del proyecto de tesis

Revisado el proyecto de Tesis para Maestría:

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTEL EN
ESTUDIANTES DE UNA ESPECIALIDAD DE EDUCACIÓN
SUPERIOR, AÑO 2019**

Y, luego de la verificación de los criterios básicos exigidos en el Reglamento, para el registro de Proyecto de Tesis del participante:

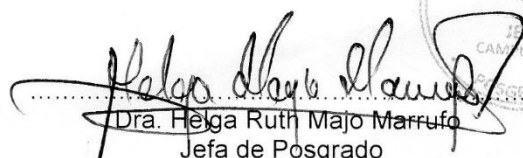
Br. RODRIGUEZ VIDAL, EUSHIN MOLINSKY


Y, conforme a lo dispuesto por los artículos N° 10, 11 y 13 del Reglamento de Investigación para la Elaboración y Registro del Proyecto de Tesis- 2013. Se hace CONSTAR:

Que, el presente Proyecto de Tesis se encuentra registrado oficialmente en la base de datos de la Escuela de Posgrado.

Se expide la presente.

Ate, 1 de noviembre del 2019


Dra. Helga Ruth Majo Marrugo
Jefa de Posgrado
Universidad César Vallejo – Campus Ate



Anexo 9: Artículo científico

Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019

AUTORA:

Br: Rodriguez Vidal, Eushin Molinsky

Resumen

La investigación es de tipo correlacional el fin es determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019. La metodología utilizada es de tipo básica, nivel correlacional, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transeccional o transversal. Se trabajó con una muestra de 137 estudiantes de una especialidad de educación superior, extraídos de una población de 212. Se aplicaron 2 cuestionarios con una confiabilidad estadística, para la V1 con 0.887 y para la V2 con 0.921. Siendo el coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” es igual a ,803 puntos por lo que se determina que existe correlación positiva entre la v1 y v2. Así mismo se encontró relación entre cada una de las dimensiones. Los resultados obtenidos aceptan la hipótesis general y las específicas propuestas.

Palabras claves: *Calidad de servicio, satisfacción estudiantil, educación superior.*

Abstract

The research is correlational, the purpose is to determine the relationship between quality of service and student satisfaction in students of a higher education specialty, year 2019. The methodology used is of the basic type, correlational level, quantitative approach, non-experimental design, transectional or transversal. We worked with a sample of 137 students from a higher education specialty, extracted from a population of 212. Two questionnaires with statistical reliability were applied, for V1 with 0.887 and for V2 with 0.921. The correlation coefficient of “Rho de Spearman” is equal to 803 points, so it is determined that there is a positive correlation between v1 and v2. Likewise, a relationship was found between each of the dimensions. The results obtained accept the general hypothesis and the specific proposals.

Keywords: *Quality of service, student satisfaction, higher education.*

Introducción

La realidad problemática sobre la calidad de los servicios educativos se remonta al siglo XVI y se dio a conocer como una serie de procesos de evaluación y mejoramiento, dándole la mayor importancia al usuario (estudiante) y su satisfacción (Astete, 2018). Hoy en día, poseer un grado de estudios superiores es de suma importancia según Alvarado, Morales y Aguayo (2016). En este panorama nuestro país no es ajeno (Astete, 2018). Para Eyzaguirre (2015) la nueva ley universitaria, tiene como fin la formación de profesionales, íntegros, responsables socialmente y conscientes de las necesidades del país. Ante los retos a nivel nacional en el sector de educación universitaria, se observa que en una facultad de educación superior con 4 carreras, se alberga a más de 600 estudiantes, de los cuales 212 son estudiantes de Industrias Alimentarias y nutrición, en los cuales se evidencia un conjunto de disconformidades en aspectos tales como la tangibilidad; es decir existen problemas en la infraestructura y equipos; también con respecto a la fiabilidad en donde se observa limitaciones respecto al cumplimiento del plan curricular, horarios de clases y atención administrativa; así mismo dificultades referidas a la capacidad de respuesta, seguridad y empatía donde un grupo de docentes y de personal administrativo evitan ayudar al estudiante y a los padres de familia.

Respecto a los antecedentes internacionales, Hernández (2018) y Paredes (2016), afirman que la percepción de la calidad de servicio tiene concordancia con el grado de satisfacción estudiantil. Según Fernández, García, & Pérez (2015), concluyeron que la satisfacción estudiantil es el énfasis del bienestar social, donde incide la atención brindada al usuario, resolución de problemas y respuesta a sus inquietudes. Según Moreira, Tachong y Pico (2016), utilizaron como método de investigación el cuantitativo - descriptivo que permite, conocer las peculiaridades más relevantes de las organizaciones o cualquier otro grupo humano que pueda ser estudiado mediante el sistema SERVQUAL. Según Dos Santos (2016) la calidad de servicio se basa en la organización y se orienta a la aceptación y vivencia del cliente educativo, lo que motiva al estudiante a invitar y promocionar el servicio educativo. Capelleras y Veciana (2001) consideran que la enseñanza es el eje de la calidad de servicio y se mide mediante la adquisición de saberes. Según (Arciniegas y Mejías, 2018) manifiestan que la percepción de los usuarios, se mide en base a la calidad

de la atención recibida, solución de problemas y respuestas inmediatas, siendo estos indicadores de calidad de servicio.

En el Perú los trabajos previos revisados, según Franco (2017) y Tello (2015) afirman que la V1 en relación con la V2 tiene que ver directamente con el accionar docente y por las buenas habilidades mostradas durante la sucesión de brindar conocimientos, de la misma manera la infraestructura institucional es fundamental. Fernández (2015) y Vera (2017) concluyeron que la calidad de servicio se basa en plantear nuevas estrategias que conduzcan a mejorar la apreciación de la comunidad estudiantil. Otras investigaciones a nivel Perú según Zevallos, Castillo, Garay y Poma (2018) analizaron la satisfacción estudiantil utilizando el método descriptivo, a través de la observación; realizando un sondeo sobre la calidad y servicio. Según Astete (2018) en su investigación halló la existencia de una relación positiva entre las variables de estudio calidad de servicio y satisfacción estudiantil. Así mismo Izaguirre (2015) manifiesta que la organización académica, prevé los tiempos, actividades y objetivos académicos a cumplir y se manifiesta a través del bienestar estudiantil. Gonzales (2018) consideran que todo lo que encierra una buena infraestructura, contribuye a la formación integral de buenos profesionales.

Metodología

La investigación es de enfoque cuantitativo que según Bernal (2006) es tazar de manera numérica las características del problema estudiado, así mismo se encuadra en el paradigma positivista. Para Guba y Lincoln (1994) es la orientación de las investigaciones, las cuales se evidencian en los fenómenos explorados, creando conjeturas y controlándolos. Es una investigación de tipo básica que para Sánchez y Reyes (2015) es la recopilación de datos reales cuyo propósito es fortalecer el saber científico y hallar conocimientos innovadores. El diseño del estudio es el descriptivo correlacional, no experimental que para Hernández, Fernández y Baptista (2014) consideran que la intención es describir y considerar la interrelación de las variables en un momento determinado.

Resultados

Los resultados estadísticos de la contratación de la hipótesis general muestran un p valor ,000 (menor a ,05) y un Rho= ,803. Se concluye que existe relación entre la v1 y v2. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 6

			Calidad de servicio	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,803**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	137	137
	Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	137	137

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Resultados de la contratación de hipótesis general

Fuente: SPSS V.25

Discusión

La hipótesis general de la presente investigación estuvo dirigida a constatar la relación entre las V1 y la V2, teniendo como resultado una relación significativa de ($p=,000$) y un Rho= ,803. Es decir, si existe relación entre ambas variables de estudio. Este resultando tiene similitud con la tesis de Astete (2018), quien concluyo que existe relación significativa positiva entre la V1 y la V2 siendo su valor de significancia ($p=,000$) teniendo en cuenta que la regla estadística ($p =,000 < 0.05$) y se acepta la Ha. Así mismo Fernández (2015) y Vera (2017), consideran que la V1 se ha de mantener mediante la continuidad de estrategias de mejora. Según Zevallos, Castillo, Garay y Poma (2018). En su investigación descriptiva encontraron relación significativa entre la V1 y V2. Hernández (2018) y Paredes (2016). Sostienen que la V1 y V2 tienen concordancia. Según Moreira, Tachong y Pico (2016). En su estudio utilizaron el método cuantitativo – descriptivo, con el fin de conocer lo más relevante de la comunidad educativa. (Mejías, y Martínez, 2009) afirman que la satisfacción de un universitario se refleja en el estado de ánimo que muestra con respecto a su institución, es decir la percepción que tienen de la calidad de servicio.

La hipótesis específica 1 estuvo dirigida a constatar la relación entre la dimensión enseñanza y la V1, teniendo como resultado una relación significativa de ($p=,000$) y un $Rho= ,737$. Es decir, si existe relación entre la dimensión enseñanza y la V1. Dichos resultados tienen semejanza con el documento de (Capelleras y Veciana, 2001), quienes concluyeron que la enseñanza y la calidad de servicio tiene efecto positivo, por ende existe correlación entre la enseñanza y V1, siendo su valor de significancia ($p=,000$) con Índice de Kaiser-Meyer-Olkin $KMO=,860$. A si mismo Franco (2017) y Tello (2015), afirman que ambas variables mantienen relación, considerando aspectos educativos y físicos. Eyzaguirre (2016) menciona que la satisfacción del estudiante en gran medida depende de la formación académica y de la enseñanza que recibe, lo cual garantiza competitividad profesional.

La hipótesis específica 2 estuvo dirigida a constatar la relación entre la dimensión organización académica y la V1, teniendo como resultado una relación significativa de ($p=,000$) y un $Rho= ,613$. Es decir, si existe relación entre la dimensión organización académica y la V1. Dichos resultados tienen semejanza la tesis doctoral de Izaguirre (2015), quien concluye que la organización académica y la calidad de servicio tiene efecto positivo, por ende existe correlación entre la organización académica y V1, siendo su valor de significancia ($p=,000$). Según Dos Santos (2016) la organización es el eje de toda comunidad educativa superior, donde inciden variantes significativas. Cerna (2017), La intención de consolidar y perfeccionar la calidad de servicio, se enmarca dentro de una buena organización académica, donde se evalúen todos los aspectos académicos y administrativos.

La hipótesis específica 3 estuvo dirigida a constatar la relación entre la dimensión vida universitaria y la V1, teniendo como resultado una relación significativa de ($p=,000$) y un $Rho= ,545$. Es decir, si existe relación entre la dimensión vida universitaria y la V1. Este resultando tiene similitud con el artículo de (Arciniegas y Mejías, 2018), quienes concluyeron que existe relación significativa buena entre la vida universitaria y la calidad de servicio siendo su valor de significancia ($p=,000$) y un $Rho= ,401$.

Teniendo en cuenta que la regla estadística ($p =,000 < 0.05$) y se acepta la H_a . Según Fernández, García, & Pérez (2015) sostienen que la resolución de problemas y la pronta respuesta a las inquietudes estudiantiles forman parte del bienestar social dentro de una

institución superior. (Zeithaml, Parasuman y Berry, 1990), mencionan que el apoyo voluntario y la buena atención de los prestadores del servicio, aminoran los tiempos de la atención y resuelven los inconvenientes de manera efectiva.

La hipótesis específica 4 estuvo dirigida a constatar la relación entre la dimensión infraestructura y la V1, teniendo como resultado una relación significativa de ($p=,000$) y un $Rho= ,714$. Es decir, si existe relación entre la dimensión infraestructura y la V1. Dichos resultados tienen semejanza con la tesis de (Gonzales 2018), concluyo que entre la infraestructura y la calidad de servicio, existe relación positiva, siendo su valor de significancia ($p=,000$), con índice de correlación de Pearson $r=,247$.

(Vélez, Schiefelbein, Valenzuela 1994), mencionan que la infraestructura es un todo visible y perceptible que influye en la vida universitaria y se manifiesta a través de la satisfacción estudiantil, generando un impacto positivo en la calidad de servicio.

Referencias

- Astete, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco* (tesis magistral). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/38dZxmf>
- Alvarado, E. Morales, D. Aguayo, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de la Educación Superior*. 45(180) ,55–74. Recuperado de <https://bit.ly/2YzV357>
- Arciniega, O y Mejías, A. (2016). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Revista Comunicación*. 8(1),1-12. Recuperado de <https://bit.ly/36cq5CA>

- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: PEARSON.
- Capelleras, J. Veciana, J. (2001). Calidad de Servicio en la Enseñanza Universitaria: Desarrollo y Validación de una Escala de Medida. *Revista economía de empresa*. 1 (4),3-37.
Recuperado de <https://recercat.cat/bitstream/id/1296/UABDT01-4.pdf>
- Cerna, R. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este*. (Tesis Magistral). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2DUXNQS>
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*. 45(178) 79–95.
Recuperado de <https://bit.ly/3518P34>
- Eyzaguirre, O. (2015). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la universidad privada de Tacna* (tesis doctoral). Universidad privada de Tacna, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/33U8DkB>
- Franco, Y. (2017). *Satisfacción de Estudiantes Frente al Servicio de Formación Profesional en la Facultad de Educación*. (Tesis). Universidad Nacional del Centro Huancayo, Perú. Recuperado <https://bit.ly/2LvRwPY>
- Fernández, A. García, J. y Pérez, G. (2015). Grado de Satisfacción de los Adultos con los Programas Universitarios. *Revista Complutense de Educación*. 27(3), 20-35.
Recuperado de <https://bit.ly/2PnZYBI>
- Fernández, E. (2015). *Percepción de la calidad de servicio de estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa “Ester Cáceres Salgado” del Rímac*. (Tesis de Magistral). Universidad Cesar Vallejos, Perú.
Recuperado de <https://bit.ly/2Phf8J2>

- Gonzales, E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de turismo y hotelería de la universidad nacional san Agustín*. (Tesis). Universidad San Agustín Arequipa, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2DWuP3e>
- Guba, E., & Lincoln, Y. (1994). Paradigmas en pugna en la investigación cualitativa. *Journal of Qualitative Research*. 8 (3), 105-117.
- Recuperado de <https://bit.ly/33Wph3g>
- Hernández, H. (2018). *Evaluación de la calidad del servicio en la educación secundaria del colegio mercantil*. (Tesis magistral). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <https://bit.ly/36dUoIO>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Selección de la muestra*. En *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw-Hill
- Moreira, M. Tachong, L. Pico, B. (2016). Satisfacción de los Usuarios que reciben servicios de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. *Revista Científica Avances*. 18 (3) ,19-200.
- Recuperado de <https://bit.ly/2LwwwIK>
- Mejías, A. y Martínez D. (2009). Desarrollo De Un Instrumento Para Medir La Satisfacción Estudiantil En Educación Superior. *Revista Docencia Universitaria*. 10(2), 29-47. Recuperado de <https://bit.ly/2OZCVhF>
- Sánchez, H y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Peru: Business Support Aneth S.R.L
- Tello, R. (2015). *Satisfacción Estudiantil y Calidad Educativa en las Universidades del Consejo Regional del Centro*. (Tesis). Universidad Nacional del centro, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2DWBile>

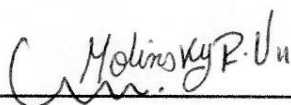
- Paredes, M. (2016). *Percepción de calidad de servicio de los estudiantes de cuarto y quinto año de los programas de la carrera de odontología de la UNAN*. (Tesis Magistral) Universidad Nacional Autónoma, Nicaragua.
Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/7903/1/t946.pdf>
- Vera, E. (2017). Modelo servqual en la verificación de la satisfacción de la calidad de servicio académico universitario caso: escuela de administración de empresas UCSM, Arequipa. (Tesis doctoral). Universidad Católica De Santa María Escuela, Perú. <https://bit.ly/2Pk1Jjy>
- Vélez, E. Schiefelbein, E. y Valenzuela, J. (1994). La importancia de tener una buena infraestructura escolar. *Revista latinoamericana de Innovaciones Educativas*. 1(17),1-16. Recuperado de <https://bit.ly/2PkhLd4>
- Zevallos, J. Castillo, A. Garay, F. Poma, J. (2018). Satisfacción de los estudiantes de una facultad de medicina peruana. *Revista Med Herded*. 1(29), 22-28.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v29n1/a05v29n1.pdf>
- Zeithaml, V. Parasuraman, A, & Berry, L. (1990). *Calidad Total en la Gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.

Anexo 10: Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico

Yo, Rodriguez Vidal Eushin Molinsky, estudiante del programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la universidad César Vallejo, Sede Ate; identificada con DNI 70071385, con el artículo titulado “Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019”, declaro bajo juramento que:

1. El presente artículo pertenece a mi autoría.
2. El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentada anteriormente para alguna revista.
4. De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratear (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
5. Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Ate, 21 de diciembre del 2019



Rodriguez Vidal Eushin Molinsky

DNI: 70071385



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, **Mitchell Alarcón Díaz**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Ate, revisor de la tesis titulada **Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019** del (de la) estudiante **Eushin Molinsky Rodriguez Vidal**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **17 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de marzo de 2020




Mitchell Alarcón Díaz

DNI: 09728050

Anexo 12: Pantallazo del Software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&is=1&o=1274289365&lang=es&u=1053917590

feedback studio Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019 -- /100 < 89 de 89 > ?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en Administración de la Educación

AUTORA:

Bé. Rodríguez Vidal, Fushin Molinsky (ORCID: 0000-0001-6396-1798)

ASESOR:


Dr. Alarcón Díaz, Mitchell Alberto (ORCID: 0000-0003-0027-5701)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA- PERÚ

2019



Resumen de coincidencias ✕

17 %

1	Entregado a Universida...	7 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	5 %
3	Entregado a Universida...	1 %
4	Entregado a Universida...	1 %
5	repositorio.unajma.edu...	1 %
6	www.slideshare.net	<1 %
7	Entregado a Universida...	<1 %
8	docplayer.es	<1 %
9	Entregado a Universida...	<1 %
10	Entregado a Vaal Unive...	<1 %

Página: 1 de 26 Número de palabras: 6577

Text-only Report High Resolution Activado 08:26 12/03/2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Rodriguez Vidal Eushin Molinsky

D.N.I. : 70071385

Domicilio : Nicolas de Pierola HZ. 4 LT. 2 (1ra zona - Guirio)

Teléfono : Fijo : Móvil : 991958217

E-mail : rodriguezvidal_16@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

☒ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

☐ Doctorado

Grado : Maestra

Mención: Maestra en Administración de la Educación

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Rodriguez Vidal Eushin Molinsky

Título de la tesis:

Calidad de Servicio y Satisfacción estudiantil en estudiantes
de una especialidad de educación superior, año 2019

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : (Molinsky R. V.)

Fecha : 13/03/20

Anexo 14: Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela de Posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Rodriguez Uidal Eushin Molinsky

TESIS TITULADA :

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN
ESTUDIANTES DE UNA ESPECIALIDAD DE EDUCACIÓN SUPERIOR, AÑO 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO (A)

Maestra en Administración de la Educación

SUSTENTADO EN FECHA: 20 de Enero del 2020

NOTA O MENCIÓN: Aprobada por Unanimidad



[Handwritten signature]